

世行陕西能源转型创新示范区项目
(陕西供热行业脱碳项目)

利益相关方参与计划

陕西省住房和城乡建设厅外资项目办公室

2023年12月

目 录

1 项目简介.....	1
1.1 项目背景.....	1
1.2 利益相关方参与计划的范围和使用.....	1
1.3 利益相关方参与计划的目标.....	2
2 利益相关方参与的政策和标准框架.....	4
2.1 中华人民共和国有关利益相关方参与的法律法规.....	4
2.1.1 综合性法规.....	4
2.1.2 社会稳定风险评估中的信息披露与公众参与.....	5
2.1.3 环评过程中的信息披露与公众参与.....	6
2.1.4 征地和移民安置过程中的信息披露与公众参与要求.....	6
2.2 世界银行环境和社会标准.....	7
2.3 国内和世行有关利益相关方参与法规和标准的差异性分析.....	8
3 前期利益相关方参与活动摘要.....	11
3.1 已经开展的活动综述.....	11
3.2 问卷调查分析结果.....	13
3.3 已完成参与活动的发现和建议.....	14
3.4 基于尽调发现问题的解决方案的沟通.....	15
3.5 准备期已经完成的信息披露活动.....	15
4 利益相关方的识别与分析.....	16
4.1 利益相关方的识别.....	16
4.2 利益相关方需求摘要.....	22
5 利益相关方参与计划.....	28
5.1 各责任主体及其职责和资源.....	28
5.1.1 责任主体.....	28
5.1.2 职责.....	29
5.1.3 资源.....	31
5.2 信息披露计划.....	32
5.3 利益相关方磋商计划.....	37
5.3.1 利益相关方磋商的主要内容.....	38
5.3.2 利益相关方磋商的主要方法.....	44
5.4 针对弱势群体的参与计划.....	44
5.5 关键时间表.....	45
5.6 意见反馈.....	45
6 申诉机制.....	46

6.1 外部沟通机制	46
6.2 社区居民申诉机制	46
7 监测和报告	49
附件1 社会尽职调查发现的问题及整改建议	50
附件2 已完成的利益相关方参与活动汇总	52
附件3 利益相关方参与现场图片	60
附件4 抱怨申诉机制样表	64

表目录

表 1-1 已确定选址及技术方案的子项目主要内容	1
表 3-1 利益相关方参与人次统计	12
表 4-1 受项目影响方的识别与分析	18
表 4-2 其他利益相关方的识别与分析汇总表	20
表 4-3 受影响的利益相关方需求摘要	24
表 4-4 其他利益相关方需求摘要	26
表 5-1 项目不同活动的实施机构	28
表 5-2 项目不同子项目信息披露的主要内容和计划安排	34
表 5-3 信息公开记录模板	37
表 5-4 项目利益相关方参与磋商计划	39
表 5-5 公众参与记录模板	44
表 5-6 利益相关方重要决策时间表	45
表 6-1 各主要实施机构的外部沟通渠道	46
表 6-2 政府部门针对项目的申诉渠道	48
表 7-1 利益相关方参与实施监测指示性指标	49

执行概要

世行陕西能源转型创新示范区项目（陕西供热行业脱碳项目）是世界银行贷款支持，由国际复兴开发银行提供3亿美元额度贷款的IPF项目。该项目由陕西省负责实施，计划于2024年1月提交世行执董会审批。本项目将包含陕西省关中地区和陕北地区的两个行政区和一个开发区。

世界银行项目鉴别时，西安市新城区中深层无干扰地热清洁供热项目（以下简称“新城区子项目”），榆林市供热系统节能改造项目（以下简称“榆阳区子项目”）和零碳科创新城分布式能源站项目部分子项目（以下简称“科创新城子项目”）的建设位置和内容已确定。根据本项目总的利益相关方参与框架（SEF）确定的程序和原则，结合具体子项目的情况，制定了《项目的本利益相关方参与计划（SEP）》（“本计划”）。本计划为动态文件，随着项目进展定期更新和完善。

本计划识别出每个子项目涉及的受影响方以及对项目有重大影响力（特别是在必要许可方面）的机构，并分析了项目对其的影响和利益相关方对项目的影响，从而更好地为首批子项目的准备、设计、实施和运营提供信息。

本项目受影响方包括三大类：

a)项目劳动者，具体包括：

- .负责设施运维的劳动者，主要包括项目办/项目实施机构聘请的直接工人，实施机构服务公司的合同工人以及小区或单位聘请的水电工；
- .建设期负责所有设施建设、设备安装的承包商合同工人；

b)位于项目设施周围的社区、单位和居民

本项目下弱势群体；部分现有设施没有签劳动合同的工人、供热服务住户中的老年人、残疾人等。

其他利益相关方主要包括主管项目落地及负责各种审批、各级政府部门、街镇政府、村/居委会、社会团体、地方媒体、设计咨询单位及承包商等。本项目识别了负责社会相关审批、许可和监督的关键政府部门，其中主要包括负责用地审批的规资局、负责职业健康安全（OHS）管理和监测的卫健委。

在对各子项目利益相关方识别和分析的基础上，本计划明确了、陕西省项目办、以及各实施机构在利益相关方参与方面的职责和资源安排，并针对不同类别实施分不同阶段拟定了详细的信息披露和磋商计划。

信息披露和磋商计划的重点首先围绕社会尽调和社会评价发现的问题，包括检修工人劳动者雇佣条款和工作条件存在与国内法律法规不符的情况，换热站及能源站等关键设施的职业健康安全管理，在项目准备阶段与各类劳动者、相关社区、相关政府部门（包括规资局、卫健委、住建局等）进行充分的沟通，尽早拿出合理可行的解决方案，并就相关的环境社会评估文件、劳动者管理程序、劳动者和社区的申诉机制等进行披露。

在项目建设运营过程中持续针对两大目标群体开展信息披露和公众参与，即各类劳动者和社区居民。其中重点包括：

- 针对各类劳动者，在项目建设运营前期披露项目劳动者管理程序与之相关的内容，并通过有意义的磋商，优化申诉机制。
- 针对社区居民，换热站和能源站的建设和运营需与社区居民充分协商讨论，以避免或至少尽量减少对附近社区造成的干扰；在健康安全风险专题期间与他们进行有意义磋商，充分了解他们的看法和诉求，在相关的管理方案中纳入居民合理的诉求，为施工和运维计划的设计和制定提供信息。
- 特别的，针对项目的弱势群体，考虑到其脆弱性特征和特殊需求，制定了专门的信息披露和磋商计划。

社评团队在项目的准备过程中对各类利益相关方进行了较为充分的沟通和参与，《社会尽职调查》和《社会影响评价》也根据各类利益相关方对项目的态度、意见和建议提出了项目优化方案及改进措施，以应对环境社会风险和改进项目设计，这些措施和计划也与陕西省项目办、以及投资项目实施机构进行了充分沟通并达成一致。

在项目管理方面，建议将受项目影响的利益相关方以及有重大影响力的利益相关方的参与时间要求纳入到项目实施计划安排。

- **利益相关方参与应尽早开展并贯穿整个项目周期。**针对供能和供热设施周边居民区和学校等敏感点，应重点关注和强化供热和供能设施运营过程中的噪音、震动和媒介泄露等干扰的管理，以尽可能减少对周边居民影响。
- **供热及供能设施有相关岗位的劳动者存在职业健康安全风险。**部分供热及供能设施未落实职业病危害检测评价以及职业健康体检相关法规要求，各实施机构应尽早和地方卫健委沟通，了解相关的要求和程序，并在项目的设计、建设和实施过程中落实。
- **应关注合同工人的工作条件，提升其安全意识和能力。**完善合同工人劳动权益和安全的的管理，包括劳动合同签订，加强安全等方面的培训，完善

申诉机制的建设，实施机构应指导和监督供热及供能设施运维活动的劳动力和OHS管理工作。

- **通过与利益相关方的真诚协商，优化项目设计和建设运营相关活动。**实施期间，换热站和供能站的选点需要充分考虑社区居民的意见；换热站和供能站的运维计划和施工计划需要充分征求社区居民的意见。

首字母缩写

E&S	环境与社会
EIA	环境影响评估
ESCP	环境与社会承诺计划
ESF	环境和社会框架
ESMF	环境和社会管理框架
LA	土地征收
HD	房屋拆迁
ESMF	环境与社会管理框架
GIIP	优质国际工业实践
GRM	申诉机制
M&E	监测和评估
OHS	职业健康与安全风险
PIU	项目实施单位
PMO	项目管理办公室
PLG	项目领导小组
SIA	社会影响评价
SEP	利益相关方参与计划
SEF	利益相关方参与框架
TA	技术援助
ToRs	工作任务大纲
USD	美元

1 项目简介

1.1 项目背景

世行陕西能源转型创新示范区项目（陕西供热行业脱碳项目）是世界银行贷款支持，由国际复兴开发银行提供3亿美元额度贷款的IPF项目。本项目由陕西省负责实施，计划于2024年1月提交世行执董会审批。

项目建设期为2023年至2029年。本项目目标（project objective）为：旨在扩大清洁能源供热的规模，并在陕西省选定的城市提高消费者对节能热利用的激励。根据项目目标、项目组成及项目方案选择标准，陕西省确定本项目将包含关中地区和陕北地区的两个市的两个行政区和开发区。

在项目准备过程中，陕西省项目办以及项目实施单位（PIU, project implementation unit）确定了项目范围，包括西安市新城、榆林市榆阳区、榆林市科创新城。项目的主要活动主要包括：供热系统提升改造，中深层无干扰地热清洁供热系统建设、及零碳分布式智慧能源站建设等。项目建设内容详见表 1-1。

表 1-1 已确定选址及技术方案的子项目主要内容

区	子项目	建设规模及内容	备注
西安市新城	西安市新城区中深层无干扰地热清洁供热项目	新城子项目拟在4处新建小区建设6座中深层无干扰地热换热机房、29处换热孔及配套管网。	已确定选址及技术方案
榆林市榆阳区	榆林市供热系统节能改造项目	建设内容包括为榆林市榆阳区162个小区安装分户智能调控系统，388个小区安装庭院热网楼宇平衡装置，111个老旧换热站升级改造，及供热数字化管控平台建设。	已确定选址及技术方案
榆林市科创新城	零碳科创新城分布式能源站	榆林会展中心清洁供能改造：建设浅层换热孔350个、中深层换热孔4个、能源站1座、电极微压热水锅炉及配套管网等。 其余7个子工程建设能源站12座，包含氢储及氢电池设备、地热相关设备、管网、站房土建及配套工程。	已确定选址及技术方案 拟包括，但尚未确定选址或技术方案。

数据来源：各项目可行性研究报告，2023年11月。

1.2 利益相关方参与计划的范围和使用

本项目针对项目制定了一份已确定选址及技术方案的子项目利益相关方参与计划。鉴于不同子项目活动内容相似性，本计划按子项目类型对新城、榆阳区和科创新城的利益相关方进行了全面分析，并在相关章节中分别描述了子项目的特殊性，以呈现独特的背景、特定的利益相关方特征、促进有效信息披露的特殊考虑因素和有意义的协商等内容。

本利益相关方计划系统识别了项目涉及的利益相关方，评估他们的需求、受项目影响及对项目的影响力，制定了相关子项目整个生命周期措施促进有效、包容性和贯穿活动全过程的沟通参与。在项目准备过程中，对重要的利益相关方（特别是受项目影响人）进行了沟通，征询他们对完善项目设计、环境社会风险管理及项目建设运营的建议。本利益相关方计划还确定了项目相关设施的利益相关方，评估了项目对这些设施的影响，并制定了适当的行动计划。

本利益相关方参与计划经世界银行审查同意（clearance）后，陕西省住房和城乡建设厅（省项目办）将在外部环境和社会专家的帮助下，对这份利益相关方参与计划按照不同项目实施机构的项目活动进行拆分，为每个子项目实施机构形成一份独立的利益相关方参与计划。环境和社会专家将各利益相关方计划中具体内容和要求交接给相应的项目办，并组织对各相关项目办、各实施机构、相关政府部门进行相关培训。省项目办将统一聘请独立的社会外部顾问针对项目建设和运营过程中各实施机构的利益相关方参与活动的过程和效果开展监测和评估，对根据需要按照世界银行《环境和社会框架》中有关利益相关方参与的要求进行动态调整。

1.3 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全生命周期的一个包容性过程。该过程的正确设计和实施，对成功管理项目的环境和社会风险至关重要。本利益相关方参与计划的主要目标包括（但不限于）：

- 识别项目活动（新城、榆阳区和科创新城）涉及的利益相关方，具体包括受项目影响的各利益相关方（特别是弱势群体）和对项目有重大影响力的关键政府部门、机构、群体或个人，分析各利益相关方受本项目活动的影响以及对他们项目设计、实施和目标实现的影响力；
- 根据项目办和社会评估机构在项目准备期间开展的利益相关方参与活动，确定项目的环境社会风险和影响，并分析各利益相关方在供热供能设施选址、用地、劳动合同管理、职业健康安全、道路交通安全等方面重点关注的问题、需求和建议。这为明确项目投资活动选址，界定社会影响评价的范围，确定关键问题的影响和风险管理措施，并对项目决策提供支撑；
- 在项目整个周期内容，通过SIA机构与环境影响评估（EIA）和可行性研究机构的协调，优化项目设计，包括优化榆阳区老旧小区供热设施；
- 根据不同利益相关方对其受到（包括预期）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，可更好完善项目的环境与社会承诺计划、环境

与社会管理计划、申诉机制等，并明确了责任机构的职责和资源，为项目建设和运营的顺利进行提供保障；

- 通过制定和实施本利益相关方计划，可以更好整合国内不同政府职能部门对信息公开和公众参与的要求，建立部门间的互动互联机制，为符合世行环境和社会框架中ESS10的要求明确更加合适的切入点，拓展信息公开和公众参与的广度和深度，更好针对不同利益相关方受到的影响及其对项目的影响力制定应对措施，增加对弱势群体的特别关注，并建立系统的针对社区和劳动者的申诉机制以及整个项目利益相关方参与的跟踪和反馈机制，并根据实际情况动态调整信息公开、公众咨询和申诉处理机制安排。

2 利益相关方参与的政策和标准框架

本项目承诺按照中华人民共和国法律法规、世界银行环境与社会框架要求、以及相关项目投资活动所在区域（市/区、社区）社会和行业背景要求，在所有项目活动实施的全过程中开展相应的信息公示、利益相关方咨询和申诉处理等活动。本部分描述的要求构成了项目规划和实施利益相关方参与活动的基础和依据。

2.1 中华人民共和国有关利益相关方参与的法律法规

中国一直在探索和实施制度化机制，不断提高政府治理透明度和参与性，让公众更多地参与到影响群众生活的决策和项目中来。本项目实施过程中有关利益相关方参与的法律法规有如下几个方面：

综合性：

- 《中华人民共和国宪法》(2018年修正案)
- 《城市居民委员会组织法》(2018年修正)
- 《村民委员会组织法》(2018年修正)

环境影响评价：

- 《环境影响评价法》(2003年生效，2018年修订)
- 生态环境部令4号《环评公众参与办法》(2019年1月1日起施行)
- 生态环境部《企业环境信息依法披露管理办法》(2022年2月8日起施行)

社会稳定风险评价（SSRA）和征地移民实施：

- 《中华人民共和国土地管理法》(2019年8月26日修订，2020年1月1日起实施)
- 《中华人民共和国土地管理法实施条例》(2021年4月21日修订)
- 关于《重大项目社会稳定风险评估暂行办法》的通知(2012年起施行)
- 《农村集体土地征收基层政务公开标准指引》(2019年施行)

2.1.1 综合性法规

中国从宪法到农村和社区基层组织的相关立法均明确积极动员和组织相关群体参与相关事务的要求。

《宪法》（2018年修订）第二条明确规定“人民依照法律规定，通过各种途径和形式，管理国家事务，管理经济和文化事业，管理社会事务”。

《村民委员会组织法》（2018年修订）保障农村村民自治，发展农村基层民主，维护村民合法权益。公众参与的主要要求如下：

- 召开村民会议，应当有本村十八周岁以上村民的过半数，或者本村三分之二以上的户的代表参加，村民会议所作决定应当经到会人员的过半数通过。（第二十二条）
- 涉及村民利益的事项，经村民会议讨论决定方可办理。（第二十四条）

《中华人民共和国城市居民委员会组织法》（2018年修订）保障居民自治，由城市居民群众依法办理群众自己的事情，维护居民合法权益。公众参与的主要要求如下：

- 居民会议必须有全体十八周岁以上的居民、户的代表或者居民小组选举的代表的过半数出席，才能举行。会议的决定，由出席人的过半数通过。（第九条）
- 居民会议由居民委员会召集和主持。有五分之一以上的十八周岁以上的居民、五分之一以上的户或者三分之一以上的居民小组提议，应当召集居民会议。涉及全体居民利益的重要问题，居民委员会必须提请居民会议讨论决定。（第十条）

2.1.2 社会稳定风险评估中的信息披露与公众参与

2012年8月，国家发展改革委发布《国家发展改革委重大固定资产投资项目社会稳定风险评估暂行办法》（发改投资[2012]2492号）。它要求对国家重大投资项目进行社会稳定风险评估。具体来说，要求项目采取措施避免或减少社会影响和风险，实现项目与当地社区的“双赢”结果。项目提议者需：

- 开展社会稳定风险研究；
- 进行公众咨询；
- 识别社会风险并进行影响评估；
- 提出缓解措施，以管理已确定的风险；
- 评估实施缓解措施后项目社会稳定风险水平；以及
- 提交社会稳定风险分析（作为可行性研究的一章或单独的主题报告）。

需要指出的是，社会稳定风险评估的适用性取决于子项目的性质和规模，并不是适用于所有子项目。

2.1.3 环评过程中的信息披露与公众参与

中国的环评法规与国际接轨的趋势越来越明显。《中华人民共和国环境影响评价法》（2018年修订）要求在整个环评过程中持续征求利益相关方的意见。此外，2019年生态环境部发布的《环境影响评价公众参与办法》对专业规划环评和环评报告项目的公众参与提出了要求。

在实践中，下列规定已广泛适用于须提交环评报告的工程项目：

- 披露相关项目名称、选址选线、建设内容等基本情况；
- 在确定环评编制单位后，公示项目建设单位名称及联系方式、环评单位的名称、公众意见表的网络链接以及提交公众意见表的方式和途径；项目环评报告征求意见稿形成后，公示该环评全文的网络链接及查阅纸质报告书的方式和途径、公众提出意见的方式和途径、起止时间等；
- 信息公示应通过网络公开平台、项目所在地公众易于接触的报纸、项目所在地公众易于知悉的场所粘贴公告等三种方式同步进行；
- 通过书面问卷、住户调查、市政会议或其他方式进行咨询；
- 公众可以通过信函、传真、电子邮件等方式反映有关意见和建议。

项目提议者和环评单位须仔细考虑利益相关方参与的有关结果，并需要在环评报告内记录采纳或不采纳的理由。

2021年11月生态环境部审议通过的《企业环境信息依法披露管理办法》（2022年2月8日起施行）明确了环境信息依法披露的企业类型（其中包括重点排污企业），规定了环境信息依法披露的部门职责、主体责任、披露内容和时限和监督管理等内容。其中披露的内容，包括企业生产和生态环境保护等基本信息、企业环境管理信息、污染物产生、治理与排放信息、生态环境应急信息（包括突发环境事件应急预案）等。

2.1.4 征地和移民安置过程中的信息披露与公众参与要求

《征地公告办法》（2002年施行）规定了对受征地拆迁社区和受影响人员的信息公开和公众咨询。征地计划获得批准后，政府应向受影响的农村集体经济组织（即村委会）和农民公开公布并征求意见。法律还要求公布政府为受征地拆迁影响人编制的土地和资产清查结果以及土地征用补偿和安置计划（例如补偿政策、安置办法和其他援助）的主要内容。受影响人有异议的，可以申请就补偿安置政策和计划向社会公开听证。

中国一直把征地信息公开作为强化征地全程管理的重要环节，并按照市县及时主动公开、搭建省级统一公开平台、建立全国征地信息共享平台的方式，有序推进征地信息公开工作，解决征地中群众知情的问题。**2019年自然资源部发布的《农村集体土地征收基层政务公开标准指引》**进一步完善基层政务公开机制，通过细化农村集体土地征收基层政务的公开事项、内容、流程、时限、方式等，全面提高土地征收基层政务公开水平，保证被征地农民高效便捷获取征地信息，切实维护人民群众的知情权、参与权、表达权和监督权。

更重要的是，自2020年1月1日起生效的《**土地管理法**》加强了利益相关方的前期参与，以管理与土地征用相关的社会风险，更好地保护受影响农民的利益。新《土地管理法》第47条进行了实质性修改，规定只有在完成下列行为（但不限于）后，才可以申请征收土地：

- a)拟征用土地的现状调查；
- b)完成社会稳定风险评估；
- c)在期限不少于30天的情况下，公开披露征地范围、现状、土地用途、补偿措施和项目影响人员社会保险安排；
- d)就土地征收征求各利益相关方的意见；
- e)在项目大多数受影响人员认为补偿安置计划不遵守国家法律要求的情况下召开公众听证会；
- f)项目业主进行土地和资产登记；
- g)与项目受影响人员达成补偿安置协议。

2.2 世界银行环境和社会标准

2018年10月起世界银行在投资项目融资（investment project financing）业务中实施新的ESF框架，全面系统对项目全过程利益相关方参与和信息披露进行了规定。世界银行ESF中包含一个独立的环境和社会标准（a stand alone ESS）-ESS10和相应的指导文件-对利益相关方参与提出了明确要求。因此，它是指导整个项目周期中开展信息公开、公众咨询等参与活动的关键标准。ESS10规定了利益相关方参与的主要要素：

- 在整个项目生命周期内持续与利益相关方进行沟通，并尽早开始；
- 制定并实施利益相关方参与计划，该计划描述了在整个项目生命周期内参与的时间、内容和方法；

- 披露项目信息，使利益相关方了解项目的风险和影响，及潜在的机会；
- 与所有利益相关方进行有意义的协商。向利益相关方提供及时的、相关的、可理解的和可获取的信息，并以文化上适当的方式与他们协商，并使他们不受操纵、干涉、胁迫、歧视和恐吓；
- 保留利益相关方参与的文件记录，包括具体内容描述，收到反馈信息的摘要，以及反馈或不反馈的原因的简要说明；以及
- 建立并实施申诉机制，以接收项目受影响方的顾虑和申诉，并促进这些申诉的解决。

世行ESF中的其他环境和社会保障体系对其他环境和社会保障体系中的利益相关方参与/信息披露提出了详尽的要求（总结如下），这些要求针对环境和社会评估认为与特定子项目活动相关的某些环境和社会风险：

- **ESS1**中第E部分（51-53段）明确了项目环境和社会评价过程中以及项目发生重大变化产生新增风险情况下利益相关参与和相关文件公式的要求。
- **ESS2**明确环境和社会评价过程中应征询相关职工和职工工会组织的意见（脚注2）以及在项目实施过程针对不同类型职工提供恰当的申诉处理机制（第3部分第21-23段）。
- **ESS4**要求为应对可能产生的社区健康和影响项目应制定应急响应方案（emergency response plan,ERP）以多样化途径通知不同利益相关方机制，并提供资源进行培训和应急演练，增强社区应对健康和影响风险的能力。
- **ESS5**设有专门的内容强调征地和移民实施过程中的全过程社区参与（community engagement）和申诉处理机制，并在实施过程中充分考虑女性和弱势群体需求。ESS5还强调（highlight）在征地和移民实施和生计恢复过程中加强与政府不同机构的协调（第C部分）。

2.3 国内和世行有关利益相关方参与法规和标准的差异性分析

总体上，中国已经建立了相关的法规和政策规定在项目实施过程中分不同主题（themes）对不同利益相关方进行沟通和协调，相关的工作也由专门的行政部门或机构进行组织实施。中国的法律法规针对建设项目的利益相关方参与，分别从社会稳定风险评估、环境影响评价、征地和移民安置过程等方面分专题提出了相关的要求，包括调查范围应覆盖所涉及区域的利益相关方，充分听取、全面收集群众和各利益相关方的意见，征地和拆迁影响调查需受影响人核实确认。为促进项目透明度，政府部门和项目业主对于建设项目批准和实施过程中的信息要尽可能对外公开，以公开推动提升项目批准、实施的透明度和效率。

在项目实施层面，中国相关信息公示和利益相关方参与的政策要求与世行ESS10存在一定的差别，主要表现在以下几方面：

- **国内法规不要求编制和实施利益相关方参与计划。**中国相关法规或政府规章对建设项目信息公示和公众参与的要求主要是分专题进行，缺乏事前系统统筹规划，且相关专题的负责机构（比如环评单位、稳评单位和可研单位等）之间缺乏有效的沟通机制，导致信息没有实现共享和有效的整合，从而不能更好地利用参与和反馈的过程完善项目的设计和优化社区沟通/交流方式，建设项目的利益相关方参与的实施就难以实现协同管理。
- **并非所有的建设项目都需要进行公众参与和信息公开。**比如，环评的公众参与要求仅针对直接涉及公众环境权益的专项规划和应当编制环境影响报告书的建设项目，对仅需环境影响报告表和登记表的建设项目则没有特定的公众参与的要求；对企业环境信息披露的要求也主要针对环境影响大、公众关注度高的企业。
- **国内项目重视审批前公众参与，一定程度上轻视项目建设和运营过程中建立系统的机制和机构进行利益相关方沟通、协调和参与。**部分建设项目的公共参与是获取相应政府批复（比如可研的批复、环评的批复以及征地批文）的前置条件。因此，建设单位比较重视项目获取相关批复之前的参与，但实施阶段针对利益相关方参与、申诉处理机制等缺乏政策和程序性要求，也没有明确的针对公共参与的机构设置和资金安排。
- **总体上，国内有关信息公开和公众参与的形式主要以调查问卷、听证会等形式为主。**比如环评的公众参与办法要求信息公示至少采用网络、报纸、张贴等三类形式，从而导致电视、微信、微博及其他新媒体等能满足多元化需求的形式在实施中使用较少；仅对环境影响方面公众质疑性意见多的建设项目要求开展公众座谈会、听证会、专家论证会等深度公众参与。环评和稳评过程中的公共参与多是采取问卷调查方式，缺乏座谈会（FDG）、访谈、等形式的公众参与，并且尚未形成积极的双向反馈机制。因此，由于利益相关方参与的不足而导致的矛盾冲突可能会影响项目的实施。

本项目在准备和实施过程中应按照ESF的相关要求规划和实施信息公示和利益相关方参与。通过分析国内法律和ESF关于利益相关方参与的相似和差异性，在项目实施过程中结合项目内容和项目影响与风险，识别实施利益相关方参与的切入点（entry points）和符合项目影响及当地背景的参与形式，并综合深化利益相关方参与的内容。

项目将整合国内不同政府职能部门对信息公开和公众参与的要求，充分利用项目的机构设置，构建不同部门和机构间的互动互联机制，并在世行环境和社会框架

中ESS10的要求基础之上，拓展了信息公开和公众参与的广度和深度，增加了对弱势群体的特别关注，并建立系统的针对社区和劳动者的申诉机制以及整个项目利益相关方参与的监测机制。本利益相关方参与计划明确了各级项目办和实施单位针对不同阶段组织和实施有关信息公开和公众咨询的主体职责，更好协同不同单位和机构（如社评、环评、可研等）系统协商、处理和反馈不同利益相关方关注的问题。

3 前期利益相关方参与活动摘要

3.1 已经开展的活动综述

截至项目预评估前，前期已经开展的利益相关方参与活动包括（a）政府内部协调会解决项目设计和规划涉及的重点问题；以及（b）社会、环境和可研单位在项目准备过程中开展了一系列的信息公开、实地调查和公众咨询活动。

在项目准备阶段，社评单位通过座谈会、关键信息人访谈（KII）、实地查勘、问卷调查等方式进行了一系列的公开磋商，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环评、可研单位，从而为项目设计优化提供支持。公众参与的目标对象主要包括：项目活动涉及劳动者、村/社区干部及居民、设施周边社区及居民、学校、初始征地受影响人、现有设施负责人、第三方管理公司、各实施机构负责人、政府关键职能部门、街镇政府以及项目的环评、可研等机构。参与人次统计见表3-1。

在已经完成的这些参与活动中，政府主管职能部门的沟通、协调项目环评过程等在项目准备阶段中的信息披露和公众参与均是按照国内的程序要求开展的。

按照ESF的要求，本项目社评单位在省项目办和项目实施机构的协调下，从广度和深度对项目的利益相关方参与活动进行了延伸和拓展，覆盖了换热站及能源站建设与运营的各个环节的利益相关方，更为清晰地识别出了项目的受影响方（特别是弱势群体）和关键的政府职能部门，并针对不同利益相关方的特点、需求及影响力有针对性地采取了更为多样化的信息公开和参与手段，更为全面的了解了各利益相关方对项目的态度、需求和建议，从而可以更好地完善项目的设计和不同影响和风险的管理措施，并系统地制定了恰当的行动方案以指导项目中不同类型活动后续实施信息公开、公众咨询、社区沟通及申诉处理。已开展的公众参与活动主要总结如下：

- **不同部门联合调查。**在省项目办组织下，各实施机构、社评单位、环评单位、相关管委会、街办及社区共同参与各子项目活动选址筛查。社评单位会同项目实施机构结合子项目建设特性对供热服务的新建小区或场所的建设规划进行了调查。通过梳理，确定了子项目活动范围，如新城子项目换热站建设的具体区域。
- **关键政府职能部门访谈。**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（主要包括各市区规划与自然资源局、卫健委等）进行访谈，重点了解这些政府职能部门在设施用地、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的避免、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。

- **关键信息人访谈。**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、现有设施场地负责人、小区物业及用热单位相关人员、第三方管理公司、可研单位、环评单位、街镇政府、相关村/社区等）进行了访谈，了解现有设施、和未来项目活动可能的环境社会风险（包括用地、劳动者工作条件及职业健康安全、周边社区的健康与安全等）、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。

- **座谈会。**社评单位在现场调查过程中，与现有设施的劳动者、小区物业负责人、小区物业的水电工以及周边社区的居民、初始征地影响的村民、学校教职工等进行了座谈，了解劳动者现有的工作条件、工作时间、加班情况、相关待遇以及相关的职业健康安全等的培训、防护、体检等情况，了解设施周边社区居民、学校教职工等对设施选址以及建设运营过程中的噪音、震动以及道路交通安全等方面的顾虑、需求和建议。

表 3-1 利益相关方参与人次统计

类别	新城区	榆林市/榆阳区	科创新城	合计
实施机构负责人	3	3	5	11
直接工人	5	6	4	15
合同工人	\	10	\	10
小区水暖工	\	23	\	23
街镇政府	2	\	2	4
小区物业	3	34	\	37
村委会/居委会	2	\	4	6
村民（初始征地影响）	\	\	18	18
设施周边社区居民	13	71	\	84
关键政府部门访谈	8	17	4	29
其中：卫健委	1	1	\	2
发改委	1	1	\	2
社会事务部	\	\	1	1

类别	新城區	榆林市/榆阳区	科创新城	合计
自然资源局/城市规划部	1	2	3	6
人社局	1	2	\	3
住建局	1	5	\	6
环保局	1	2	\	3
妇联	1	1	\	2
乡村振兴局	\	2	\	2
民政局	1	1	\	2
可研单位	6	\	\	6
环评单位	4	\	/	4
问卷调查	75	190	80	345

注：科创新城为榆林市派出机构非行政区，政府职能部门按榆林市进行利益相关方参与。

问卷调查。在各项目实施单位的协调支持下，社会调查小组还开展了针对榆林市榆阳区、科创新城区域以及西安市新城區（城区居民包括机关干部、教师、物业人员、小区水电工、居民、村民、企业职工、供热检修工等）的问卷调查，了解项目区域社会各界对供热现状、项目建设、供热计费方式等的看法和建议。本次调查共收到345份有效问卷。调查对象分布在2个市3个区6个街办的3个村和23个小区/单位。

3.2 问卷调查分析结果

问卷调查对象包括机关干部、教师、物业人员、小区保洁、居民、企业职工、环卫工人等。其中女性占比为45.2%，年龄段在18-35岁的占比最多。96.6%的居民支持供热项目的实施。61.7%居民愿意参与项目建设。

针对供热计费，44.7%居民满意当前供热计费方式，22.8%居民认为有待改进。76.5%居民愿意采用按使用流量计费方式收费。

针对项目建设潜在影响，42.7%居民认为可能造成噪音，另有25.6%居民表示可能有震动影响。

针对项目实施带来的有利影响，55.6%居民认为供热项目实施对当地节能及能效利用发展有积极作用，46.9%居民认为会对当地环境发展带来改善。

针对环境，31.3%居民表示当地目前环境一般，10.4%居民认为较差。认为空气污染是主要原因的居民占56.5%。61.7%居民认为本项目实施对环境影响较小或无影响，18.2%居民认为可能造成噪声影响。

- **针对当前供热和供能系统**，58.2%的居民对目前供热效果表示满意，20.8%居民表示不满意。57.3%居民认为供热效果需要改善，37.3%居民表示现有供热设施需要提升。

- **针对当前供热价格**，43.4%居民认为随着供热成本上升，价格可能会增长。69.5%居民表示5%以下涨幅是合理的。
- **针对供热相关问题的申诉渠道**，60.8%居民表示电话热线是最有效的，25.2%居民选择面对面申诉。
- **针对项目在建设运营阶段的建议或期望：**
 - 部分居民担忧设施提升后供热效果依旧不好。
 - 个别居民提出进户管道需要改进，气表两面细管应改成真弯无缝管减少接头。
 - 维护人员应定期巡视设备，供气等情况。

3.3 已完成参与活动的发现和**建议**

基于准备期已开展的利益相关方参与活动，在相关供热供能设施选址、系统设计和运营、项目用地手续完善、关注不同类型劳动者工作条件和职业健康安全管理等方面获得很多有意义的发现和**建议**。利益相关方参与活动及主要发现汇总记录见附件1。

以下总结了从已完成的参与活动中得出的对完善活动的选址、设计、实施、运营以及对环境社会风险和影响的管理有特别重要启发的发现和**建议**。

- **利益相关方参与应尽早开展并贯穿整个项目周期，并在关注供热供能设施对附近居民的扰动和安全影响。**针对供热供能设施周边居民区和学校等敏感点，应重点关注和强化供热供能设施运营过程中的噪音、震动等干扰以及媒介泄露安全风险的管理，以尽可能减少对周边居民影响。
- **供热及供能设施有相关岗位的劳动者存在职业健康安全**风险**。**新城子项目及科创新城供热供能设施应落实职业病危害检测评价以及职业健康体检，相关实施机构应尽早和地方卫健委沟通，了解相关的要求和程序，并在项目的设计、建设和实施过程中落实。
- **应关注合同工人的工作条件，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，实施机构指导和监督这些合同工人的**管理**。
- **优化项目选址和设计，需要充分考虑社区居民的意见。**

3.4 基于尽调发现问题的解决方案的沟通

2023年9月，社会尽调团队与各实施机构、设计单位就项目尽调发现的问题、完善措施以及环境与社会评估文件的具体内容进行了有意义的磋商。社会尽调团队提出的完善相应的劳动者管理程序、加强社区沟通和健康安全管理、完善用地手续等方面的措施和行动得到了认可，并就环境与社会承诺计划达成一致意见。

3.5 准备期已经完成的信息披露活动

项目环境和社会文件准备过程中，社评和环评单位充分与省项目办、实施机构以及政府相关职能部门就识别出的风险与影响及处理方案和措施进行充分沟通，确保建议和发现更好与项目的实际相结合。

陕西省项目办将通过其官网公示项目的具体的环境和社会文件初稿（包括环境影响评价、社会尽调报告、社会影响评价、利益相关方参与计划、劳动者管理程序、）、总项目的框架文件初稿（包括环境与社会管理框架、环境与社会承诺计划、利益相关方参与框架等）。省项目办和环、社评单位将根据公众反馈意见更新相应的环境和社会文件。最终报告将在获得世界银行批准后在当地官网以及世行官网上进行重新公示。

4 利益相关方的识别与分析

4.1 利益相关方的识别

根据世行环境社会标准10（ESS10），项目的利益相关方包括以下三类：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，这部分群体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、群体或机构。
- **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（because of their specific circumstances）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。

项目利益相关方的识别涵盖了现有相关设施或活动、以及世行贷款支持新项目或活动的建设期和运营期。从供热供能设施角度来看，项目利益相关方的识别覆盖项目建设全流程，以下按照三种类型，分别分析已识别出的各利益相关方。

（1）受项目影响方

由于不同设施建设运营的环境和社会影响的类型和程度有所不同，受项目影响方识别和分析将按照不同子项目或活动分类进行。对于具有共性影响的同类设施和活动进行综合分析，对存在个性特征相关设施/活动的特定利益相关方进行特别说明。

根据鉴别和分析，项目受项目影响方包括：

- A.项目劳动者，包括直接工人、合同工人。**已确定选址及技术方案的项目不涉及主要供应商工人。其中，
- **直接工人**是项目实施机构直接雇用的与项目相关的工人，负责供热供能设施的运维，包括：
 - 榆林市供热有限公司的现有工人
 - 榆林科创优能科技有限公司的现有现有工人
 - 西安新晔实业有限公司的现有现有工人

- 合同工人是第三方（承包商、分包商等）和小区物业雇用从事与项目核心功能相关工作的人员。在项目下，合同工人主要是项目活动建设承包商工人和运营过程中提供第三方外包服务公司聘请的相关工人以及各小区物业聘用的水电工。

B.周边社区居民和社会敏感点，主要为项目供能供热设施周边受影响的社区及居民、幼儿园、中小学、商铺等。

C.项目用地影响。

- 根据社会尽调，新城子项目拟在4处新建小区建设6座中深层无干扰地热换热机房均设置在新建的小区地下室负一层或负二层（具体根据新建小区布局安排，错开与上层住宅房屋投影重叠的位置）。而换热孔建成后以球墨铸铁井盖形式置于小区绿化带或内部道路上。因此，新城子项目无需征地拆迁。
- 科创新城项目下共有8个子工程，其中7个子项目尚不确定具体的技术方案，拟建设能源站共13座，其中1座能源站（榆林学院区域）需要获得土地产权后建设，其余12座均由供能的业主单位提供场地建设，作为业主单位建筑、场馆的配套设施，无需获得土地产权。因此，科创新城项目不涉及征地拆迁。
- 榆阳区子项目在现有设施内进行改造和设备安装，不涉及征迁。

D.弱势群体：没有签署劳动合同的小区物业水电工工人，基本的权益无法得到保障，更易受项目的不利影响，可能受项目带来的职业健康安全的影响，且没有意外险或雇主责任险等保障。以及**涉及供热服务的居民及用户**中的低收入人群、老年人、残疾人等，不能直接参与项目的建设和运营，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。受项目影响方的具体识别与分析详见表 4-1。

表4-1 受项目影响方的识别与分析

子项目	受项目影响各方		受项目的影响	对项目的影响力	
新城子区子项目	劳动者	直接工人	西安新晔实业有限公司 现有工人	雇佣条款、工时、工资和福利待遇与法规政策的要求不一 可能受这些设备维护过程中的职业健康安全等风险	负责项目的建设和运营
		合同工人	建设期的承包商工人	可能存在雇佣条款、工时、工资和福利待遇与法规政策的要求不一	负责项目的建设
		合同工人	换热站建成后，计划聘用的第三方劳务工人	可能受这些设备维护过程中的职业健康安全等风险	负责供热设施的管理和运营
	供热设施附近居民		受这些设备运营期间的噪声、震动等影响	他们的理解和支持是整个项目建设和运营顺利进行的基础；	
	弱势群体		分享项目效益和机会的能力较弱	对项目影响力微乎其微	
榆阳区子项目	劳动者	直接工人	榆林市供热有限公司的 现有工人	合同管理、人事及福利制度均按榆林市供热有限公司有关规定执行，有较好的工作保障。 可能受这些设备维护过程中的职业健康安全等风险	负责榆林市供热区域内供热设施管理以及公司的日常运行
		合同工人	建设期的承包商工人	可能存在雇佣条款、工时、工资和福利待遇与法规政策的要求不一	负责项目的建设
			榆林市富美人力资源劳务公司为榆林市供热有限公司提供的劳务派遣工人	合同管理、人事及福利制度均按榆林市供热有限公司有关规定执行。 可能受这些设备维护过程中的职业健康安全等风险	负责榆林市供热区域内供热设施管理以及公司的日常运行
			主要为榆阳区项目相关各社区聘请的水电工（兼职暖通工作）	部分物业公司合同管理不符合国家《劳动法》要求 可能受这些设备维护过程中的职业健康安全等风险	负责本社区供热区域内供热设施管理和运营

子项目	受项目影响各方		受项目的影响	对项目的影响力	
	社区及居民		可能受到供热设备运营期间噪音、震动的影响	供热费缴纳者，供热设施的服务对象	
	弱势群体		分享项目效益和机会的能力较弱	对项目影响力微乎其微	
科创新城子项目	劳动者	直接工人	榆林科创优能科技有限公司的现有工人	雇佣条款、工时、工资和福利待遇与法规政策的要求不一致。 可能受这些设备维护过程中的职业健康安全等风险	主要负责8个科创新城区域分布式能源站建设及运行的管理
		合同工人	建设期的承包商工人	可能存在雇佣条款、工时、工资和福利待遇与法规政策的要求不一	负责项目的建设
	周边社区居民		可能受到供能设备运营期间噪音、震动的影响，及氢泄露的安全风险	他们的支持是项目建设和运营顺利进行的基础	
	弱势群体		分享项目效益和机会的能力较弱	对项目影响力微乎其微	

(2) 其他利益相关方

项目各市区项目活动涉及的其他利益相关方具有很强的共性，在此综合进行分析。其他利益相关方包括：

- 陕西省项目办；
- 新城區、榆阳区、科创新城项目实施及运营机构；
- 省级和市（区）级政府相关职能部门：包括发改局、财政局、卫健委、规划与自然资源局、生态环境局、住房城乡建设局、人力资源与社会保障局等关键部门；
- 第三方运营机构；
- 街道办事处/乡镇政府以及社区居民/村民委员会；
- 小区物业；
- 城乡居民；
- 社会团体：包括行业协会和非营利组织；
- 设计、社评和环评等机构；
- 承包商；
- 地方媒体等。

根据项目活动的主要环境和社会风险初步筛选，在政府部门中，项目关键审批部门包括规资局、卫健委等。

其他利益相关方的具体识别与分析详见表4-2。

表 4-2 其他利益相关方的识别与分析汇总表

其他利益相关方			对项目的影响力
陕西省项目办			-负责整体项目的管理和监管，促进社评、环评和设计等各机构间和省级相关政府部门间的协调 -加强采购管理，确保相关环境和社会要求纳入招标文件 -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
项目建设运	建设单位	西安市新晔	-负责已确定的新城區项目的建设

其他利益相关方		对项目的影响力
营实施机构		实业有限公司 -在招标文件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
		榆林市供热有限公司 -负责已确定的榆阳区项目的建设 -在招标文件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
		榆林科创优能科技有限公司 -负责已确定的科创新城子项目的建设 -在招标文件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
	实施单位	西安市新晔实业有限公司 -负责项目的运营
		榆林市供热有限公司 -负责项目的运营
		榆林科创优能科技有限公司 -负责项目的运营
新城區、榆阳区政府相关部门	财政局	-负责项目转贷相关事宜，为项目后续可持续运营提供财政预算
	住房城乡建设委员会	-负责各区域供热供能设施体系规划布局
	生态环境局	-按权限审批建设项目环境影响评价文件；指导实施建设项目环境影响登记备案。
	规划与自然资源局	-用地审批，
	卫健委	-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。
	科创新城管委会	-提供项目征地的相关数据、政策文件，并协助进行调查

其他利益相关方		对项目的影响力
	人力资源与社会保障局	<ul style="list-style-type: none"> -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进行监督
	街道办事处/乡镇政府	-协调解决、社区关系，处理投诉等；
	社区居民/村民委员会	-供热费用的缴纳者，供热设施服务对象
	小区物业（榆阳区子项目）	-负责设备供热设备维护人员的聘用
社会团体	新城区、榆阳区妇联	-保障妇女及儿童权益
	项目建设承包商	<ul style="list-style-type: none"> -负责项目设施的建设； -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、社评及外部监测机构	<ul style="list-style-type: none"> -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
	项目设计单位	<ul style="list-style-type: none"> -负责项目的设计工作； -在了解各利益相关方的需求基础之上，按照社会评价建议的措施优化项目设计；
	地方媒体	-通过政策宣传等为项目的建设提供支持

(3) 弱势群体

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/团体也更有可能是无法全面参与磋商或被排除在主流磋商程序之外。

4.2 利益相关方需求摘要

根据不同利益相关方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方进行了社会影响调查，识别

了不同利益相关方对本项目的需求，如语言需求、首选通知方式以及特殊需求和利益等，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4-3和表4-4。

表 4-3 受影响的利益相关方需求摘要

子项目	受项目影响各方		特殊需求	首选参与方式	
新城区	劳动者	直接工人	西安新晔实业有限公司现有工人	西安新晔实业有限公司应制定并落实工人职业健康安全保护制度，设置负责1名人员负责工人职业健康安全保护相关工作。	会议、工作群等
		合同工人	建设期的承包商工人 换热站建成后，计划聘用的 第三方劳务工人	签订劳动合同； 灵活安排轮休； 工资水平能有所提升； 定期获取相关的职业健康培训。	会议、工作群等
	新城区新建设施周边社区及居民		供热设施建设运营及供热费用的调整	社区会议、入户宣讲、场地和周边社区宣传栏公示等	
榆阳区	劳动者	直接工人	榆林市供热有限公司的现有工人	完善换热站场地内警示标识及职业健康风险告知卡；	班组会议、工作群等
		合同工人	建设期的承包商工人 榆林市富美人力资源劳务公司为榆林市供热有限公司提供的劳务派遣工人	签订劳动合同； 灵活安排轮休； 工资水平能有所提升； 定期获取相关的职业健康培训。	班组会议、工作群等
		合同工人	主要为榆阳区项目相关各社区聘请的水电工（兼职暖通工作）	公司提供供热相关的专业技术培训	班组会议、工作群等
	社区及居民		建立有效的社区申诉机制，及时解决社区反映的问题，提升设施管理水平；	社区会议；入户宣讲、场地和周边社区宣传栏公示、社区微信群组通知等	
科创新城	劳动者	直接工人	榆林科创优能科技有限公司的现有工人	落实工人职业健康安全制度 制定相应的应急预案，以便预防、应对和及时处置安全事	班组会议、工作群等

子项目	受项目影响各方		特殊需求	首选参与方式
			故，降低事故所造成的损失	
	合同工人	建设期的承包商工人	签订劳动合同； 灵活安排轮休； 工资水平能有所提升； 定期获取相关的职业健康培训。	班组会议、工作群等
	周边社区居民		建立有效的社区申诉机制，及时解决社区反映的问题，提升设施管理水平；	社区会议；入户宣讲等

表 4-4 其他利益相关方需求摘要

其他利益相关方		利益需求	首选参与方式
陕西省项目办		<ul style="list-style-type: none"> -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）、招标采购文件中的环境和社会条款准备、环境和社会绩效监测等，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； -在项目建设运营阶段，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； -协调解决部分设施用地手续不合规遗留问题； 	政府正式文件、座谈会、研讨会、专题培训等
实施及运营机构	建设期实施机构	<ul style="list-style-type: none"> -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。招标采购文件中的环境和社会条款准备以及承包商管理等； -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； -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实； -按照ESF实事可以提升项目设计和管理水平； 	政府正式文件、座谈会、研讨会
	运营期实施机构	<ul style="list-style-type: none"> -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； -招标采购文件中的环境和社会条款准备以及承包商管理等； -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； -有足够的资源和人员安排，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实施； -按照ESF实施可提升运营绩效，项目运营可产生可持续效益； 	政府正式文件、座谈会、研讨会
新城、榆阳区和科创新城政府相关部门	发改委	<ul style="list-style-type: none"> -项目实施符合地方法规、经济和行业发展规划； -项目顺利实施； 	政府正式文件、电子邮件、座谈会
	财政局	<ul style="list-style-type: none"> -项目顺利实施； -各子项目按照计划定期提款报账； 	政府正式文件、电子邮件、座谈会
	住房城乡建设委员会	<ul style="list-style-type: none"> -项目实施符合地方规划； 	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
规划与自然资源局		-相关子项目单位尽早联系了解项目用地情况； -项目选址符合地方的规划； -协调解决部分设施用地手续不合规遗留问题；	政府正式文件、电子邮件、座谈会
卫健委		-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，并报卫健委备案； -并加强运营过程中相关设施的职业病监管	政府正式文件、电子邮件、座谈会
人力资源与社会保障局		-监督各用人单位应签署劳动合同，并提供意外险等基本保障；	政府正式文件、电子邮件、座谈会
科创新城管委会		项目选址符合规划，项目设计符合科创新城清洁能源供能要求	政府正式文件、电子邮件、座谈会
社区居民/村民委员会		-项目下配置的相关设备应符合地方特点； -了解世行ESF中对社区居民的申诉机制等的相关要求；	座谈会
小区物业（榆阳区）		-应增加换热站的隔音及减震设施，如在墙壁安装隔音棉板、封堵管道与墙壁的缝隙等，尽量减小噪音和震动对居民的影响。 -结合现有社区申诉处理渠道，建立正式的申诉处理程序，建立与社区负责接收处理投诉的部门和人员的沟通和反馈机制，并告知周边社区，安排资源和人员记录收到的投诉及处理结果。	政府正式文件、座谈会
社会团体	新城区、榆阳区妇联	-项目建设运营过程中保护女性的权益；	座谈会
项目建设承包商		-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；	公司正式文件、电子邮件、座谈会
项目设计单位		-定期与环评、社评单位沟通，尽早获知项目环境与社会评价过程中的发现，以优化项目设计；	公司正式文件、电子邮件、座谈会
地方媒体		-公示项目建设内容和环境社会管理文件；	座谈会、现场调查等

5 利益相关方参与计划

本计划主要是针对负责陕西项目利益相关方参与活动的责任主体在项目准备、建设以及运营过程中的利益相关方参与而准备。本参与计划首先明确了各责任主体针对项目中不同设施和活动在不同实施阶段的主要职责和资源，并针对不同类型设施的不同的利益相关方制定了详细的信息公开和磋商计划。利用相关方参与的主要内容包括：

- 进行信息披露，包括项目内容、项目环境与社会文件、环境和社会风险和影响及管理措施、项目环境监测指标、环境和社会外部监测报告、申诉处理结果、项目征地拆迁补偿等的公开；
- 在不同的阶段与主要利益相关方进行磋商，就项目方案比选及完善设计的建议、相关的环境与社会风险和影响以及减缓措施、利益相关方关注问题及合适的信息公开和措施方式等进行讨论，征求各方意见和建议，形成项目下环境和社会风险和影响管理的程序、环境与社会管理计划；
- 与省级和各实施机构及关键政府部门协商，讨论并确定环境与社会承诺计划中的主要措施和行动及相应部门的职责；
- 在项目建设和运营阶段，提供透明的信息公开、磋商、反馈和申诉处理机制，以确保利益相关方的合理诉求得以解决。

5.1 各责任主体及其职责和资源

5.1.1 责任主体

陕西省项目办以及各项目实施机构将对利益相关方参与承担相应的职责。项目实施机构详情见表5-1。

表 5-1 项目不同活动的实施机构

区域	子项目类型	主要活动	建设期	运营期
新城区	西安市新城区中深层无干扰地热清洁供热项目	新城区子项目拟在4处新建小区建设6座中深层无干扰地热换热机房、29处换热孔及配套管网	西安市新晔实业有限公司	西安市新晔实业有限公司
榆阳区	榆林市供热系统节能改造项目	建设内容包括为榆林市榆阳区162个小区安装分户智能调控系统，388个小区安装庭院热网楼宇平衡装置，111个老旧换热站升级改造，及供热数字化管控平台建设	榆林市供热有限公司	榆林市供热有限公司

区域	子项目类型	主要活动	建设期	运营期
科创新城	零碳科创新城分布式能源站	建设8个零碳分布式智慧能源站，为榆林会展中心、榆林零碳数据中心及双创产业园区、北师大附中和党校、榆林大学区域、榆林市体育中心、中省驻榆企业总部、中省驻榆后勤基地、水上运动中心片区约829万平方米的建筑实现清洁供能	榆林科创优能科技有限公司	榆林科创优能科技有限公司

5.1.2 职责

本节将对负责利益相关方参与的各责任主体在项目实施不同阶段的职责分别进行说明。首先针对负责项目整体统筹实施管理的陕西省项目办的职责进行说明，然后分区域分主体单独说明。

陕西省项目办负责根据环境和社会承诺计划实施并监督SEP。**陕西省项目办的主要职责**包括：

- **准备阶段：**明确项目机构、预算和建设和运营安排；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；通过信息公开和公众参与，准备并完善项目的环境和社会管理文件；确认项目的环境和社会文件的内容及措施，就环境和社会承诺计划，与世行达成一致。
- **建设阶段：**和项目实施机构沟通，明确采购方案中的环境和社会条款；协调各实施机构和相关政府职能部门，更项目内容进行动态调整；通过外部监测机构，监测项目建设过程中利益相关方参与实施的情况并加以反馈；审核新城、榆阳区以及科创新城子项目的环境与社会半年度监测报告（包括利益相关方参与计划实施情况），并汇总报送世行审查；跟踪、协调解决项目建设阶段涉及的重大环境和社会问题。
- **实施阶段：**通过外部监测机构，监测项目实施过程中利益相关方参与实施的情况并加以反馈；至项目关账前，审核市区子项目的环境与社会半年度监测报告和完工报告（包括利益相关方参与计划实施情况及总结），并汇总报送世行审查；跟踪、协调解决项目运营阶段涉及的重大环境和社会问题。

(2) 新城项目实施机构

新城子项目涉及的相关责任主体为西安市新晔实业有限公司，同时负责新城子项目的运营。

西安市新晔实业有限公司包括：

- **准备阶段：**就子项目的技术方案、选址等开展相关的咨询和参与活动，了解各利益相关方的需求，从而优化项目设计；协调相关政府部门，确认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的可行性并明确实施的预算安排、机构、资源及其职责；准备与项目环境和社会风险相称的符合世行ESF要求的环境与社会文件，包括利益相关方参与计划，并报送陕西省项目办；负责项目相关信息和环境社会文件的披露。

- **建设阶段：**按照利益相关方参与计划的要求，开展针对劳动者、周边社区等的信息披露和利益相关方参与活动，了解各方对项目建设的看法、意见和建议，及时解决和反馈相关诉求，确认换热站和换热孔的选点；准备子项目的环境与社会半年度监测报告（包括利益相关方参与计划实施情况），并报送陕西省项目办；跟踪、协调解决项目建设阶段涉及的环境和社会问题。

- **运营阶段：**按照利益相关方参与计划的要求，开展针对劳动者（包括直接工人、合同工人）、周边社区等的信息披露和利益相关方参与活动，了解各方对项目运营期间的环境与社会风险和问题的看法、意见和建议，及时解决和反馈相关诉求，并监测子项目利益相关方参与实施的情况；准备环境与社会半年度监测报告和完工报告（包括所有子项目的利益相关方参与计划实施情况及总结），并报送陕西省项目办；在项目关账前，准备所有子项目的环境与社会半年度监测报告和完工报告（包括利益相关方参与计划实施情况及总结），并报送陕西省项目办；跟踪、协调解决项目运营阶段涉及的环境和社会问题。

（3） 榆阳区项目实施机构

榆阳区子项目涉及的责任主体为榆林市供热公司，榆阳区项目的建设和运营机构为榆林市供热公司。

榆林市供热公司的职责包括：

- **准备阶段：**就子项目的技术方案、选址等开展相关的咨询和参与活动，了解各利益相关方的需求，从而优化项目设计；配合社评单位，参与座谈或陪同现场调查，准备环境与社会文件；确认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的可行性并明确实施的预算安排、资源及其职责；负责项目相关信息和环境社会文件的披露，并反馈利益相关方提出的关切。

- **建设阶段：**按照利益相关方参与计划的要求，开展针对劳动者、周边社区等的信息披露和利益相关方参与活动，了解各方对项目建设的看法、意见和建议，及时解决相关诉求；特别地，针对小区或单位换热站周边社区居民，了解周边社区居民对供热设施影响的看法和建议，尽可能采取措施规避相关的影响；准备子项目的环境与社会半年度监测报告（包括利益相关方参与计划实施情况），并提交省项目办和世行。

- **运营阶段：**按照利益相关方参与计划的要求，开展针对劳动者（包括直接工人、合同工人）、周边社区等的信息披露和利益相关方参与活动，了解各方对项目运营期间的环境与社会风险和问题的看法、意见和建议，及时解决和反馈相关诉求；特别地，针对供热设施周边社区居民，榆林市供热公司和设计单位在充分咨询生态环境、安全等主管部门和周

边社区的基础上，结合相关法规和技术标准要求、环境和社会影响评价、国内和国际良好实践，在换热站建设的施工方案和建成后维护方案中明确恰当的方案和措施应对周边社区健康风险隐患，并进行跟踪监测；在项目关账前，准备所有子项目的环境与社会半年度监测报告和完工报告（包括利益相关方参与计划实施情况及总结），并提交省项目办和世行。

(4) 科创新城子项目实施机构

科创新城子项目涉及的相关责任主体为榆林科创优能科技有限公司。榆林科创优能科技有限公司也为项目的建设实施和运营机构。

榆林科创优能科技有限公司的职责包括：

- **准备阶段：**就子项目的技术方案、选址等开展相关的咨询和参与活动，了解各利益相关方的需求，从而优化项目设计；协调相关政府部门，确认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的可行性并明确实施的预算安排、机构、资源及其职责；准备与项目环境和社会风险相称的符合世行ESF要求的环境与社会文件，包括利益相关方参与计划，并报送陕西省项目办及世行；负责项目相关信息和环境社会文件的披露和反馈各利益相关方关注点。
- **建设阶段：**按照利益相关方参与计划的要求，开展针对劳动者、周边社区等的信息披露和利益相关方参与活动，了解各方对项目建设的看法、意见和建议，及时解决相关诉求，并进行反馈；准备子项目的环境与社会半年度监测报告（包括利益相关方参与计划实施情况），并提交省项目办和世行。
- **运营阶段：**按照利益相关方参与计划的要求，开展针对劳动者、周边社区等的信息披露和利益相关方参与活动，了解各方对项目运营期间的环境与社会风险和问题的看法、意见和建议，及时解决和反馈相关诉求，并指导和监测子项目利益相关方参与实施的情况；编制环境与社会半年度监测报告和完工报告（包括所有子项目的利益相关方参与计划实施情况及总结），并提交省项目办和世行；在项目关账前，编制环境与社会半年度监测报告和完工报告（包括利益相关方参与计划实施情况及总结），并提交省项目办和世行。

5.1.3 资源

陕西省项目办将指定至少一名环境社会协调人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。待聘请的环境和社会专家将适时制定流程。主要职责包括：

- 负责项目环境和社会承诺计划、环境和社会管理计划、利益相关方参与计划等的实施管理，并协调、对接相关政府职能部门以及各实施机构；
- 明确采购文件中环境与社会的要求并协调各实施机构落实相关条款；

- 指导、监督各实施机构利益相关方参与实施。

新城区、榆阳区和科创新城各实施机构将分别指定至少一名内部环境社会协调人，在陕西省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。省项目办及各项目实施机构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。

根据与省项目办和实施机构协商，陕西省项目办、项目实施机构将从项目贷款和配套资金中调动足够的预算，以实施本SEP中计划的公示/参与活动：

将项目监测和评价”和机构加强和能力建设费用下的项目贷款预算分配给：

- 聘请外部环境和社会专家；
- 提供环境和社会风险管理和利益相关方参与的相关培训；
- 进行外部环境和社会监测（包括利益相关方参与的要素）。

在实施相关参与活动之前，每年提前动员并分配配套资金用于以下活动（包括但不限于）：

- 由项目实施机构和相关政府机构组织的利益相关方公示和参与活动；
- 传播和提供信息材料；
- 提供交通、场地和补贴。

随着项目的进行，将定期向所有利益相关方通报进展情况，包括报告项目环境和社会绩效以及利益相关方参与计划和申诉机制的实施情况。陕西省项目办将编制关于环境和社会影响、申诉和项目成果的半年度报告，并提交给利益相关方。半年度外部监测报告将对环境和社会工作（包括利益相关方参与活动）的预算分配进行详细说明。

5.2 信息披露计划

本项目的信息披露主要由陕西省项目办、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方可以理解的语言，及时发布项目环境和社会方面的信息，从而利益相关方可以对项目设计和实施丰富的意见。需要进行信息披露的主要内容见表5-2。

项目的信息披露包括，在项目评估之前通过向相关设施周边社区及居民、相关的劳动者以及社会公众披露项目环境社会相关文件的内容，在项目的建设期和运营期还需要进行关于劳动者管理程序、申诉机制以及环境社会外部监测的相关内容。信息披露的重点目标群体和内容包括但不限于：

供热及供能设施：信息披露重点围绕两大类群体，即社区及居民、相关劳动者（主要包括合同工人、直接工人）。

- 针对社区居民，重点披露可能的选址及潜在的风险、社区申诉机制以及运营期环境与社会外部监测与之相关的内容；
- 针对建设期承包商合同工人和运营期的直接工人、劳务外包合同工人，重点披露劳动者管理程序中与之相关的内容（含申诉机制）以及运营期环境与社会外部监测与之相关的内容。

表 5-2 项目不同子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
新城区子项目						
准备阶段 (项目设计阶段)	社会尽调报告、社评报告、利益相关方参与计划、劳动者管理程序、环境和社会承诺计划、环境与社会管理框架	杨家村安置地、华山铁路专用线集中安置房、构件厂集中安置地、胡家庙集中安置地	项目区内的社区及居民和小区物业水电工	政府官网	项目评估前进行两轮公示	陕西省项目办、项目实施机构
建设阶段	换热站及能源站的可能选址及潜在的影响		周边社区及居民	现场、小区宣传栏等	建设前一个月	项目实施机构、街镇政府、小区物业
	劳动者管理程序中有关合同工人的内容和申诉机制		合同工人	会议沟通	施工期间	项目实施机构、承包商
	针对社区及居民的申诉机制		周边社区及居民	现场、小区宣传栏等		项目实施机构、街镇政府、社区物业
	环境和社会外部监测报告中承包商劳动者管理、社区管理绩效的内容		合同工人、周边社区及居民	现场、小区宣传栏等		项目实施机构
	劳动者管理程序中针对供热设施和供能设施的直接工人、合同工人的内容和申诉机制		涉及的不同类型劳动者	书面告知、会议		各实施机构、街镇政府、村委会、社区
运营阶段	针对社区及居民的申诉机制		周边社区及居民	会议、小区宣传栏等	供热供能运营期间能	各实施机构、街镇政府、村委会、社区
	社会外部监测报告中有关供热设施及不同类型劳动者绩效的内容		设施周边居民、直接工人合同工人	实施机构官网		各实施机构
				设施场地公告栏		
周边社区宣传栏等						
榆阳区						
准备阶段 (含项目设计)	社会尽调报告、社评和环评报告、利益相关方参与计划、劳动者管理程序、环境和社会承诺计划中相关内容各换热站信息，包括：建设内容、建设时间、	榆阳区子项目涉及的小区、单位等	换热站周边社区及居民	施工现场公告栏周边社区宣传栏等		各实施机构、街镇政府

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
	环境和社会影响及缓解措施					
	劳动者管理程序中针对换热站的直接工人和合同工人的内容和申诉机制		项目涉及各类劳动者	书面告知、会议		实施机构、承包商
建设阶段	针对社区及居民的申诉机制		换热站周边社区及居民	施工现场公告栏周边社区宣传栏等	施工期间	实施机构、街镇政府、小区
	环境和社会外部监测报告中承包商绩效部分内容		设施周边居民、直接工人、合同工人	施工现场公告栏周边社区宣传栏等		实施机构
	针对社区及居民的申诉机制		设施周边社区及居民	换热站和周边社区宣传栏等		实施机构、小区物业
运营阶段	劳动者管理程序中针对供热设施的直接工人、合同工人的内容和申诉机制		项目涉及劳动者	书面告知、会议	各供热站站运营期间	实施机构、街镇政府、小区物业
	环境监测数据以及环境和社会外部监测报告中有关换热站及不同类型劳动者绩效的内容		社会公众、项目涉及劳动者、换热站周边社区及居民	实施机构官网 设施场地公告栏 周边社区宣传栏等		实施机构
科创新城						
准备阶段（含项目设计）	社会尽调报告、环评和社评报告、劳动者管理程序、利益相关方参与计划、环境和社会承诺计划里相关内容	榆林会展中心、榆林零碳数据中心及双创产业园区、北师大附中和党校、榆林大学区域、榆林市体育中心、中省驻榆企业总	社会公众、相关劳动者、相关政府部门	政府官网、会议	项目评估前进行两轮公示	陕西省项目办、各实施机构
建设阶段	供能设施相关信息，包括：建设内容、建设时间、环境和社会影响及缓解措施		设施周边社区	会议、设施和场地周边社区宣传栏等	各子项目建设前一个月	各实施机构、街镇政府
	劳动者管理程序中针对能源站的直接工人和合同工人的内容和申诉机制		项目涉及不同类型劳动者	书面告知、会议		实施机构、承包商
	针对社区居民的申诉机制		设施周边社区及居民	设施和场地周	施工期间	各施机构、街道办、社区

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
		部、中省驻榆后勤基地、水上运动中心片		边社区宣传栏等		
	环境监测数据以及环境和社会外部监测报告中承包商绩效部分内容		设施周边居民、直接工人、合同工人	会议、设施和场地周边社区宣传栏等		实施机构
	劳动者管理程序中针对能源站的直接工人的内容和申诉机制		项目涉及的劳动者	书面告知、会议		实施机构
运营阶段	针对社区居民的申诉机制		设施周边社区及居民	会议、设施和场地周边社区宣传栏等		实施机构
	环境监测数据以及环境和社会外部监测报告中有关能源站及不同类型劳动者绩效的内容		社会公众、项目涉及劳动者、设施周边社区	会议、设施和场地周边社区宣传栏等	运营期间	实施机构

针对不同类型的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。信息披露的方式主要包括：

- 对所有利益相关方，在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、征地和补偿支付相关信息。
- 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、相关健康安全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5-3提供了信息公开记录的模板。

表 5-3 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

5.3 利益相关方磋商计划

在子项目实施的不同阶段，陕西省项目办、各实施机构将各自开展有意义的利益相关方磋商活动。有意义的磋商是一个双向的过程，应该：

- 从项目规划过程的早期开始，收集有关拟议项目的初期意见，并影响项目方案设计；
- 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。

5.3.1 利益相关方磋商的主要内容

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。

在项目的不同阶段，针对不同利益相关方的参与方式应有所不同，详见表5-4利益相关方参与计划。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详见本章5.4节。

在准备阶段，针对供热和供能设施，利益相关方磋商的重点是基于社会尽调发现的劳动者和社区管理方面的不足，充分征求劳动者和社区居民的意见和建，优化管理措施，完善申诉机制；就社区健康安全风险与他们进行有意义的磋商，了解他们的看法和诉求，并在相关的风险管理方案中纳入居民合理的诉求。

项目不同类型设施不同阶段进行利益相关方磋商的重点总结如下：

- 供热及供能设施：重点围绕两大类群体，即社区及居民、相关劳动者（主要包括合同工人、直接工人）。
- 针对社区居民，重点了解社区居民对准备阶段换热站和能源站的选址及潜在风险的看法和建议，完善申诉机制，并监测运营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，并监测运营期劳动者管理程序实施的情况，包括申诉处理的情况。

表 5-4 项目利益相关方参与磋商计划

阶段	参与主题	参与内容	目标群体	参与时间	参与地点	首选参与方式	责任主体
新城子项目							
准备阶段（含项目设计）	完善社会尽调发现不足	合同工人合同管理、安全风险管理和申诉机制的完善	小区物业聘用的直接工人、各实施机构、	项目建设启动前	实施机构会议室	座谈会、焦点小组座谈	实施机构
		合同工人的合同管理、安全风险管理和申诉机制的完善	劳务外包公司及合同工人、各实施机构、小区物业			座谈会、焦点小组座谈	
		完善社区申诉机制	周边社区及居民、各实施机构、街办政府			座谈会、焦点小组座谈	
	明确项目环社风险管理责任主体及资源	协调相关政府职能部门和实施机构，确认项目环境和社会承诺计划并明确实施的预算安排、机构、资源及其职责。	相关政府部门、各实施机构、街办政府		实施机构会议室	座谈会	陕西省项目办、实施机构
		明确各实施机构的职责延伸到社区居民的指导和监管	相关政府部门、各实施机构、社区、小区		实施机构会议室	座谈会	
	实施机构能力提升培训	劳动者管理程序中有关供热设施部分内容以及社区健康安全管理	相关政府部门、各实施机构、社区、小区		实施机构会议室	座谈会	
	完善项目活动设计	计量方式的改革	所属社区、小区		所属社区、小区	座谈会	

阶段	参与主题	参与内容	目标群体	参与时间	参与地点	首选参与方式	责任主体
	确定换热站的选点	收集居民意向，与社区居民协商，达成用地一致意见	社区居民、学校、相关政府部门等		所属社区、小区	座谈会、焦点小组座谈	实施机构、街道办
建设及运营阶段	承包商及劳动者管理	承包商环境社会管理计划的实施情况	承包商、承包商工人代表	项目建设过程中	设施场地	座谈会	实施机构
	社区健康安全管理	周边社区对项目建设潜在的环境与社会风险和影响的看法、意见和建议（含申诉处理、记录情况）	项目场地周边社区居民、学校等	项目建设过程中	设施场地、周边社区等	座谈会、焦点小组座谈	实施机构、街镇政府
	直接工人管理	劳动者管理程序中各实施机构直接工人相关内容的培训以及实施情况监测	实施机构工人工作场所	项目建设及运营过程中	设施场地	培训会	实施机构
	合同工人管理	劳动者管理程序中供热公司劳务外包公司的合同工人相关内容(含申诉处理)的培训以及实施情况监测	供热公司合同工人	项目建设及运营过程中	设施场地	座谈会、焦点小组座谈	实施机构
	问题及解决	针对发现或出现的环境社会问题，探讨解决方案	相关政府部门、街办政府、居委会、劳动者、项目场地周边社区居民等	项目运营过程中	设施场地、周边社区等	座谈会、关键信息人访谈	陕西省项目办、项目实施机构、街镇政府
榆阳区子项目							
	完善社会尽调发现不足	针对物业水电工（兼职暖通工作）的劳动合同管理	小区物业、实施机构	项目建设启动前	实施机构会议室	座谈会	陕西省项目办、实施机构
		完善换热站工人的申诉机制	实施机构直接工人、各实施机构		实施机构会议室	座谈会	
		完善社区申诉机制	周边社区及居民、各实施机构、街办政府、小区		所属社区	座谈会、焦点小组座谈	

阶段	参与主题	参与内容	目标群体	参与时间	参与地点	首选参与方式	责任主体
			物业				
	明确项目环社风险管理 的责任主体及资源	协调相关政府职能部门和 实施机构,确认项目环境 和社会承诺计划并明确 实施的预算安排、机构、 资源及其职责。	相关政府部门、 实 施机构、小区物 业		实施机构会议 室	座谈会	
	实施机构能力提升培 训研讨	劳动者管理程序中有关 换热站部分内容的培 训	相关政府部门、 实施机构、街办 政府、小区物业		实施机构会议 室	座谈会	
	完善项目设计	换热站选址以及布局的 进一步优化	可研单位、环评 单位、相关政府 部门、居民代表		实施机构会议 室	座谈会	实施机构
建设阶段	承包商管理	承包商环境社会管理计 划的准备,包括针对劳 动者、周边社区的管理	承包商、承包商 工人代表		乡镇政府或会 议室	座谈会	实施机构
	劳动者管理	劳动者管理程序中承包 商合同工人相关内容 (含申诉处理)的培 训的培训以及实施情 况监测	承包商合同工人	项目建设前 期并持续整 个建设过程	设施场地会议 室	座谈会、焦点小 组座谈	实施机构
	社区管理	周边社区对项目建 设带来的环境 与社会风险和影响的 看法、意见和 建议(含申诉处理、 记录情况)	项目场地周边社 区居民、学校等	项目建设过 程中	设施场地、周边 社区等	社区会议	实施机构、街 镇政府
运营阶段	社区管理	周边社区对项目运 营带来的环境 与社会风险和影响的 看法、意见和 建议	项目场地周边社 区居民、学校等	项目运营过 程中	设施场地、周边 社区等	社区会议	实施机构、各 小区物业

阶段	参与主题	参与内容	目标群体	参与时间	参与地点	首选参与方式	责任主体
	问题及解决	针对发现或出现的环境社会问题，探讨解决方案	相关政府部门、街办政府、居委会、劳动者、项目场地周边社区居民等	项目运营过程中	设施场地、周边社区等	座谈会、关键信息人访谈	实施机构、街镇政府
科创新城子项目							
准备阶段(含项目设计)	完善社会尽调发现不足	完善社区申诉机制	周边社区及居民、各实施机构、街镇政府	项目建设启动前	所属社区	座谈会、焦点小组座谈	陕西省项目办、实施机构
	明确项目环社风险管理责任主体及资源	协调相关政府职能部门和实施机构,确认项目环境和社会承诺计划并明确实施的预算安排、机构、资源及其职责。	相关政府部门、各实施机构、街镇政府		实施机构会议室	座谈会	
		明确各实施机构的职责延伸到社区居民的指导和监管	相关政府部门、各实施机构、街镇政府、社区		实施机构会议室	座谈会	
	实施机构能力提升培训	劳动者管理程序中有关供热、供能设施部分内容以及社区健康管理	相关政府部门、各实施机构、街办政府、社区		实施机构会议室	座谈会	
建设阶段	完善项目活动设计	能源站的功能、规模	科创新城		所属社区、小区	座谈会	实施机构、街镇政府
	承包商及劳动者管理	承包商环境社会管理计划的实施情况	承包商、承包商工人代表	项目建设过程中	设施场地	座谈会	实施机构
	直接工人管理	劳动者管理程序中各实施机构直接工人相关内容的培训以及实施情况监	各实施机构直接工人	项目建设过程中	各实施机构工人工作场所	培训会	实施机构

阶段	参与主题	参与内容	目标群体	参与时间	参与地点	首选参与方式	责任主体
	社区健康安全管理	周边社区对项目建设潜在的环境与社会风险和影响的看法、意见和建议（含申诉处理、记录情况）	项目场地周边社区居民、学校等	项目建设过程中	设施场地、周边社区等	座谈会、焦点小组座谈	实施机构、街镇政府

5.3.2 利益相关方磋商的主要方法

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。

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

表 5-5 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

5.4 针对弱势群体的参与计划

针对项目的弱势群体，在信息公开和磋商活动中应考虑他们的特点和需求。

(1) 信息公开计划

由于这部分群体的文化水平相对较低，使用信息技术的机会有限（比如对智能手机、网络等新媒体的使用少），没有话语权，很容易被排除在主流的信息披露之外，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，通过面对面告知的方式，以确保他们能够及时获取相关信息。针对弱势群体的拟议信息披露计划见表5-6。

(2) 磋商计划

在磋商的过程中应采用方式应确保弱势群体自由表达他们的关注和建议，包括：

- 项目实施机构和社区将优先与识别的弱势群体进行有效和有意义的磋商，专门单独针对这部分群体召开座谈会，或者采取入户进行一对一对面访谈，讨论他们可能对项目的任何问题和关注。项目实施机构将对讨论的问题进行记录，并尽最大努力解决各方关切问题；

- 在沟通的过程中尽量使用地方的语言，并确保协商的方式、时间和地点适合他们的需求，比如供热运维工人的参与活动；针对设施内工人的参与活动，尽量安排在工作场所。

- 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。

5.5 关键时间表

表5-8列出了项目关键信息发布和关键决策等的主要时间节点。

表 5-6 利益相关方重要决策时间表

项目阶段	责任主体	重要决策和信息	意见反馈或决策截止日期
准备阶段	陕西省项目办、各实施机构	明确各关键设施（供热站和供能站）职业健康管理的要求并纳入劳动者管理程序	2023年11月
		确认环境和社会管理计划中（含环境和社会管理计划、利益相关方参与计划、劳动者管理程序、等）的可行性并明确实施的预算安排、机构、资源及其职责。	2023年11月（项目评估前完成）
		项目环境和社会承诺计划的确认	2024年1月
建设阶段	陕西省项目办、各实施机构	项目建设进展信息、环境和社会相关措施实施情况、抱怨申诉及处理、发现问题及解决	每年6月30日；每年12月31日
运营阶段	陕西省项目办、各实施机构	项目运营情况、环境和社会相关措施实施情况、抱怨申诉及处理、发现问题及解决	每年6月30日；每年12月31日

5.6 意见反馈

针对利益相关方提出的相关意见与建议，各实施机构的相关负责人均会记录在案。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描述，并向公众反馈和公开。

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

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

6 申诉机制

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世界银行报告。

本项目的申诉机制主要包括两种类型：

第一种是针对受项目影响的居民和当地社区的申诉机制，即在项目的建设和运营的整个生命周期中，对受影响的居民和附近社区等提供的一个申诉渠道。

第二种是对项目工人层面的申诉机制，即对直接工人、合同工人提供的一个申诉渠道。本项目涉及的工人类型较多，根据不同类型工人的特点，设计了与之相适应的申诉机制。

针对项目工人层面的申诉机制，在劳动者管理程序中分别进行了说明；本利益相关方参与计划仅对社区居民的申诉机制进行说明。

6.1 外部沟通机制

各实施机构已建立了针对本项目的对外沟通机制，见表6-1，在项目的准备、建设和运营阶段，任何有关项目的问题都可以通过这些渠道联系上实施机构。

表 6-1 各主要实施机构的外部沟通渠道

序号	类别	责任机构	外部沟通渠道
1	总体项目	陕西省项目办	联系人：马赛 联系电话：029-87364308
2	新城子项目	西安市新晔实业有限公司	联系人：赵静 联系电话：029-86456631
3	榆阳区项目	榆林市供热有限公司	联系人：李占强 客服电话：0913-3701055
4	科创新城子项目	榆林科创优能科技有限公司	联系人：吴睿 联系电话：13627146318

6.2 社区居民申诉机制

基于社会尽调的发现，现有设施并没有针对周边社区居民建立正式且成文的申诉机制。社区居民更多的是通过社区居委会、街镇政府反映问题，也有部分居民通过政府的热线电话12345的渠道进行反映。本项目将结合现有的机制，

对社区居民的申诉机制进行完善。任何与项目直接相关的投诉或问题，社区居民、个人都可以通过以下任何一种或三种渠道进行反映。申诉机制将在项目实施机构、承包商和政府机构的网站上披露。在子项目施工和实施之前，将向附近社区和居民告知申诉机制。

(1) 各实施机构

在各子项目施工前，项目实施机构应指定一名申诉协调人负责申诉解决，并披露联系方式（如热线、在线表格、电子邮件地址、接待区）和申诉处理的阶段。总之，申诉程序应包括以下步骤：

- 申诉登记

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）

各乡镇政府还将指定专人负责收集和處理申诉，并在网站、公告栏等披露相关信息。通过各种渠道收到的申诉将报告给协调人，由协调人进行统筹协调和处理。

项目实施机构和乡镇政府、实施机构将匿名接收与SEA/SH相关的申诉，并对其进行保密处理。

所有记录和解决方案将通过年度环境社会监测报告的形式向世行报告。

(2) 政府部门

包括信访办、生态环境局、住建局等。申诉方式包括信访接待、电话热线、网络平台形式，见表6-2。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。

相关政府的行政调解也是处理申诉的有效渠道。居民可以通过信函、电子邮件、电话或上访等方式，向各级政府办公室提出信访投诉。居民与法人之间的环境污染纠纷，由环境保护行政主管部门处理。

表 6-2 政府部门针对项目的申诉渠道

序号	市县区	申诉渠道	
1	新城区	信访接待	·新城区人民来访接待大厅（新城区西一路街道尚德路115号） ·西安市生态环境局新城分局（新城区长兴路与公园南路交叉口西）
		电话热线	·新城区人民来访接待大厅电话：029-87424227 ·新城区生态环境局办公室电话：029-83288533 ·市民热线：12345 ·环保热线：12369
		网络平台	·新城区区政府官方网络投诉平台： http://www.xincheng.gov.cn/
2	榆阳区	信访接待	·榆阳区人民政府信访接待中心（榆阳区兴榆路6号区） ·榆林市环保局榆阳分局（榆阳区文化南路市民大厦14层） ·榆阳区住房和城乡建设局（榆阳区青山路街道兴榆路6号）
		电话热线	·榆阳区人民政府信访接待中心电话：0912-3525052 ·榆林市环保局榆阳分局局办公室电话：0912-3888609 榆阳区住房和城乡建设局办公室电话：0912-3525099 ·市民热线：12345 ·环保热线：12369
		网络平台	·榆阳区政府官方网络投诉平台： http://www.yuyang.gov.cn/
3	榆林市	信访接待	·榆林市信访接待大厅（榆阳青山东路1号区） ·榆林市生态环境局政秘股（榆阳开发区沙河路） ·榆林市住房和城乡建设局政秘股（榆阳区航宇路与建设路交叉口西北80米）
		电话热线	·榆林市人民来访接待大厅电话：0912-3891529 ·榆林市生态环境办公室电话：0912-3599911 ·榆林市住房和城乡建设局政秘股电话：0912-3367822 ·市民热线：12345 ·环保热线：12369
		网络平台	·榆林市政府官方网络投诉平台： http://www.yl.gov.cn/

(3) 社区组织

包括村民/居民、村委会/居委会和小区物业等。社区组织接收到跟项目有关的投诉之后，会反馈给项目实施机构和相关主管部门。

各种申诉渠道将在各类政府部门、项目实施机构等官网上公布，公开程序，列明用户等待申诉认可、得到回应和解决的时间，并确保申诉程序、治理结构以及决策者的透明性；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；收到申诉后，项目实施机构的专员会将其记录在申诉日志中，并进行调查。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）以及申诉的最终确定日期。项目实施机构专员应立即以书面形式/通过致电/向申诉人发送短信的方式将决定/解决方案/行动通知申诉人。所有的记录以及由此产生的决议将通过年度环境和社会监测机制保存并向世界银行报告。

7 监测和报告

新城區、榆陽區、科創新城各實施機構將記錄項目所有利益相關方參與、信息披露、抱怨申訴和解決情況的信息，並通過日常監測和報告機制向各自負責的項目辦報告。新城區、榆陽區、科創新城各實施機構將各自負責的所有子項目情況彙總後統一向陝西省項目辦報告。

陝西省項目辦將把項目利益相關方參與計劃實施納入半年度環境和社會績效監測和報告中。利益相關方參與指示性指標和相關責任機構詳見表7-1。

表 7-1 利益相關方參與實施監測指示性指標

序号	指标	单位	频率	责任机构
1	子项目准备期间公众参与的次数	次数	季度	新城區、榆陽區、科創新城各實施機構
2	子项目建设和/或运营期公众参与的次数	次数	季度	
3	公众参与活动中的参与者数量	人数	季度	
3.1	其中：直接工人（分工种、性别等）	人数	季度	
3.2	合同工人（分工种、性别等）	人数	季度	
3.3	周边社区居民（含女性、老人等弱势群体等）	人数	季度	
4	收到反馈的数量	条	季度	
5	收到的抱怨数	条	季度	
6	已处理的抱怨数	条	季度	

本項目的利益相關方磋商活動的結果將參照上述第五章中擬採用的信息披露策略反饋給受影響利益相關方以及更加廣泛的利益相關方群體。

在整個項目週期內，新城區、榆陽區、科創新城各實施機構將確保項目抱怨申訴及溝通機制有效運行，以及時與利益相關方溝通，並反饋他們的關注議題。

附件1 社会尽职调查发现的问题及整改建议

子项目	相关的环境社会标准	关注点	发现的问题	风险等级	建议	责任主体	计划完成时间
	ESS2	职业健康与安全	·换热站内警示标识及职业健康危险因素告知标识不完善。	中等	在换热站提升改造设计中加入警示标识及职业健康风险告知卡的相关内容。	榆林市供热有限公司，设计单位	设计阶段
	ESS4	社区健康与安全	本项目下的换热站对所在小区或单位有一定噪声和振动的影响。	中等	在换热站提升改造中加入隔音防震设施或设备的设计，并在项目实施时落实。	榆林市供热有限公司，设计单位	设计及实施阶段
	ESS4	社区健康与安全	针对周边社区没有建立主动的沟通和申诉机制。	中等	建立正式的社区申诉机制，并提供足够的资源(人力和财力)来确保申诉机制的正常运行。	榆林市供热有限公司	尽快完成，不迟于项目生效后一个月
零碳科创新城分布式能源站项目	ESS2	职业健康与安全	公司未制定工人职业健康安全制度	中等	制定并落实工人职业健康安全制度，设置负责1名人员负责工人职业健康安全保护相关工作。	榆林科创优能科技有限公司	尽快完成，不迟于项目生效后一个月
	ESS2	职业健康与安全	公司没有制定专门的应急预案。	中等	编制恰当的应急预案并落实应急预案的演练。	榆林科创优能科技有限公司	尽快完成，不迟于项目生效后一个月

子项目	相关的环境社会标准	关注点	发现的问题	风险等级	建议	责任主体	计划完成时间
	ESS4	社区健康与安全	针对周边社区没有建立主动的沟通和申诉机制。	中等	建立正式的社区申诉机制，并提供足够的资源(人力和财力)来确保申诉机制的正常运行。	榆林科创优能科技有限公司	尽快完成，不迟于项目生效后一个月
西安市新城区中深层无干扰地热清洁供热项目	ESS2	职业健康与安全	该公司未制定专门的职业健康安全制度。	中等	制定并落实工人职业健康安全保护制度，设置负责1名人员负责工人职业健康安全保护相关工作。	西安新晔实业有限公司	尽快完成，不迟于项目生效后一个月
	ESS4	社区健康与安全	针对周边社区没有建立主动的沟通和申诉机制。	中等	建立正式的社区申诉机制，并提供足够的资源(人力和财力)来确保申诉机制的正常运行。	西安新晔实业有限公司	尽快完成，不迟于项目生效后一个月

附件2 已完成的利益相关方参与活动汇总

时间	地点	利益相关方	参与人数/ 女性人数	采用方法	主要内容	发现和结果
2023年8月27日	榆林市世纪锦园小区筹建处 物业办	小区居民及物业人员	10, 女性6人	实地调研、访谈	了解小区情况, 供热设施及供热管道管理状况	<ul style="list-style-type: none"> - 小区供热泵站位于物业办23号楼负一层, 设备运营对该楼能感觉有轻微的设备运转噪音和震动感, 其他楼居民无影响 - 该小区换热站有热力公司管理运营 - 物业有供热管理人员7人, 均为第三方派遣, 物业与派遣工人签有承诺担保书, 工商意外险 - 供热收费3元/平方米, 热力公司直接收取 - 小区物业及居民支持本项目实施
2023年8月27日	榆林中学	榆林中学相关领导、教师及水电工(兼职暖通工作)	8, 女性2人	实地调研、访谈	了解校区供热现状、供热设施管理及运维状况	<ul style="list-style-type: none"> - 泵站位于办公楼负一层, 泵站自管, 设备运营期间有噪音和震动感 - 校区有第三方派遣工人100人, 女性占2/3, 有工伤意外险 - 热力公司供热温度达标, 室内温度18-20°C左右 - 积极支持配合热力公司低碳热能智能化项目
2023年8月27日	榆阳区航宇路街办龙阳社区 榆溪雅苑小区	小区居民及物业人员	4, 女性3人	实地调研、访谈	了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况	<ul style="list-style-type: none"> - 小区共有楼房 22 栋居民 1401 户约 5000 人左右 - 物业人员 45 人, 其中女性占 2/3, 工程部 3 人, 人力第三方派遣, 项目主要涉及进户管道装流量表和控制阀。 - 供热维管工人收入5000元/月, 工伤意外险, 该小区14年交付入住, 入住率99%。 - 2020年前有热电厂供热温度还可以, 热力公司接管后有部分住户温度较低该小区有2个单元为安置回迁户, 其余均为商住楼。
2023年8月27日	榆阳区金沙路街道金苑社区 金苑小区	小区物业及居民	5, 女性2人	实地调研、访谈	了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况	<ul style="list-style-type: none"> - 金苑小区为经济适用房, 物业费 0.39 元, 小区有楼房 53 栋 1600 户, 占地 15 万平方米, 华纳物业有员工 50 人, 女性约占 45%, 小区工人均为自招。 - 工程部管水暖 4 人, 签有入职表和承诺担保书, (无制式合同书), 供热期间 24 小时轮班制 - 该小区交付入住 2012 年, 为老旧小区, 供热管道老化严重, 管道漏点多, 维修工程量大, 严重影响居民供热, 因热交换站为独立泵房, 固对居民基本无影响

时间	地点	利益相关方	参与人数/ 女性人数	采用方法	主要内容	发现和结果
						<ul style="list-style-type: none"> - 泵站对居民影响很小，主要反映是家里供热温度较低部分楼 18 度以下，还经常因管道原因停暖，希望政府能提升供热设施改造 - 小区物业和居民支持项目实施
2023年8月28日	榆林市零碳分布式智慧能源中心	科创优能公司李总、吴总	2	实地调研、座谈	了解零碳供暖设备，科创新区整体使用零碳供暖的情况	<ul style="list-style-type: none"> - 会展中心用地问题（2020年建成、投用） - 一期不需要，只需设备改造，用地已申报等审批。目前热电厂市政做暖，改成绿色供暖，将市政供暖变为备用，原油设备会最大化利用，无重复设施。 - 榆林学院一期已封顶，二期需土建，有产权证，全套新建.2024年投入使用 - 中省驻榆总部.目前在规划中，还未征地 - 科创优能公司在员工福利和保障方面保证员工的工资和社保，节假日正常休假，保证年假，员工可以选择调休或者给付加班费，另外每年安排员工体检
2023年8月28日	榆阳区上郡路街道下洲路社区龙沙绿洲小区（检察院家属院）	小区物业及居民	3, 女性1人	实地调研、访谈	了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况	<ul style="list-style-type: none"> - 供热站为物业自管，供 4 小区 8 栋楼和一个办公楼 - 小区住户约503户，1800人左右，小区于2011年交付入住，物业工作人员共7人，女性3人 - 泵站为独立建筑，冬季运营期间有噪音和震动居民有反映，对泵站影响目前还未有居民投诉。 - 项目对设施提升很有必要
2023年8月28日	上郡路街道肤施路社区三角地小区（市供电局家属院）	小区居民	3, 女性1人	实地调研、访谈	了解小区供热现状	<ul style="list-style-type: none"> - 小区现有住户 99 户，224 人，供热面积 14000 平方米，供热站有小区自管 - 供热站有电工一人管理，暂未与其签订劳务合同 - 泵站在运营期间产生的噪音和震动对楼上居民影响较小，未听说有反映 - 住户对供热问题反映到业委会，由业委会与热力公司反映 - 希望热力公司能将供热站接手管理。
2023年8月29日	榆林市榆阳区驼峰路街道金阳小区	小区物业及居民	9, 女性5人	实地调研、访谈	了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况	<ul style="list-style-type: none"> - 金阳小区共 113 栋，319 个单元，5176 户，约 17000-20000 人，供热面积 53 万平方米

时间	地点	利益相关方	参与人数/ 女性人数	采用方法	主要内容	发现和结果
						<ul style="list-style-type: none"> - 小区由万家物业管理，物业公司 100-120 人，女性占 1/2，维管人员自己招聘，有劳动合同，工伤险，月收入 3000-4000 元 - 换热站自管维修 6 人，供热设备 1 人负责，24 小时值班供热 - 暖设备运营噪音和震动对居民影响不大，小区176户有供热问题，属于末端偏远户
2023年8月29日	榆林市榆阳区社保局	社保局办公区	1, 女性0人	实地调研、访谈	了解社保局供热现状、供热设施管理及运维状况	<ul style="list-style-type: none"> - 该供热站负责 3 栋办公楼，6 层 1 栋，3 层 2 栋，供热面积 11960 m² - 设备由一人负责管理，24 小时随叫随到，管理人员属于外聘，有合同，无社保，有意外险，工资 4000 元/月 - 办公楼2012年启用，供热后办公室温度18-19度，供热设备无噪音影响 - 支持项目，如能将供热管路也纳入项目更好
2023年8月29日	榆林市榆阳区沙河路街办阳光城社区金沙雅苑小区	小区物业及居民	4, 女性2人	实地调研、访谈	了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况	<ul style="list-style-type: none"> - 小区 8 栋楼，947 户，约 4000 人，9500 m²供热面积 - 由润诚物业负责，物业工作人员 28 人，工程部 4 人，合同制，有工伤险和意外险，女性占一半 - 2016 年设备开始运行供热，设备没有大问题，平时由两人负责监管，24 小时值班巡逻 - 计量收费比较公平，费用不希望有增加。
2023年8月30日	榆阳区沙河路街办阳光城社区邦联社区	小区物业及居民	5, 女性3人	实地调研、访谈	了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况	<ul style="list-style-type: none"> - 小区共有 3 栋楼约 40000 平方米 - 泵站有一个水电工管理，在冬季设备运行期间则有水电工和保安 24 小时巡检 - 泵站运营期间噪声和震动较大，楼上住户反映较大，曾更换软连接，但效果不理想 - 冬天家里温度基本能达到24-25度，家里住人不住人都收取费用，按流量计费比较合理，小区供热基本上还正常
2023年8月30日	明珠路街办明珠社区塞尔维亚小区	小区物业及居民	5, 女性3人	实地调研、访谈	了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况	<ul style="list-style-type: none"> - 小区物业工作人员62人，其中女性27人管理岗5人。小区热交换站由热力公司直管

时间	地点	利益相关方	参与人数/ 女性人数	采用方法	主要内容	发现和结果
						<ul style="list-style-type: none"> - 热力站运营期间噪音和震动对住户基本无影响。也未接到住户反映 - 按流量计费比较合理，希望能尽快落实
2023年8月30日	榆林市国税局办公楼	工程部人员	2, 女性0人	实地调研、访谈	了解热力交换站设施现状	<ul style="list-style-type: none"> - 该站为单位自管，运营期工人24小时值班，服务人员有劳务派遣 - 供热面积23000平方米 - 供热为风机空调采暖，冬季办公区域温度16-19度希望尽快能进行设备智能改造，
2023年8月30日	长城路路街办新光社区墨金苑小区	小区物业及居民	6人，女性2人	实地调研、访谈	了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况	<ul style="list-style-type: none"> - 小区有楼房9栋，住户334户1000人左右。供热面积约144000平方米 - 物业工作人员12人，供热期间有一人24小时管理。收入4000元，有工伤意外险 - 居民主要诉求为温度不达标
2023年8月30日	榆林市榆阳区汇通服务站羊老大供热站	换热站工作人员	1人	实地调研、访谈	了解供热站服务区域，服务对象，设备问题	<ul style="list-style-type: none"> - 该供热站主要负责四个单位的供热，分别是制衣厂，奥迪专卖店，延长石油，房地产公司 - 供热面积70000m²，供热站由1个人专门负责，一天检查三次 - 供热期间有接到投诉，主要是温度过低，供热设备噪音对周围无影响
2023年8月30日	榆林市榆阳区公园时光小区	小区物业及居民	4, 女性2人	实地调研、访谈	了解小区冬季供热问题，对供热项目的态度	<ul style="list-style-type: none"> - 小区供热站位于负一层，无噪音影响，18000 m²供热面积 - 有专人负责每天检查三次，人员属于供热期间临时聘用，有合同，工伤险和意外险 - 对供热采用流量计费的方式很支持
2023年8月30日	榆林市榆阳区长城路路街办新光社	小区物业及居民	6, 女性3人	实地调研、访谈	了解小区冬季供热问题，对供热项目的态度	<ul style="list-style-type: none"> - 该小区由安信物业负责，在岗7人，女性5人，管理1人 - 小区住户共232户，商户26户，地上车库16个，小区由供热公司负责，有接到居民投诉暖气不暖的问题，其中1、2、4、6

时间	地点	利益相关方	参与人数/ 女性人数	采用方法	主要内容	发现和结果
	区药监局家属院					<ul style="list-style-type: none"> 号楼投诉较多 供热站位于小区附近广场，无噪音影响；对供热采用流量计费的方式很支持。
2023年8月30日	榆林市榆阳区生园小区	小区物业及居民	3, 女性1人	实地调研、访谈	小区住户基本情况，冬季供热相关问题，对本项目的态度	<ul style="list-style-type: none"> 小区 2003 年开始使用，共 135 户，供热站由供热公司负责监管，供热设备比较老旧，供热效果基本较好，末端偏远住户供热温度较低，供热站噪音对居民影响不大 小区居民对供热采用流量计费的方式很赞同
2023年8月31日	榆林市自然资源局	高涛	1	座谈	了解项目用地相关情况	<ul style="list-style-type: none"> 项目用地主要流程 项目单位申请向分局申请-分局上报市局-市局上报市政府-市政府报省自然资源厅-省自然资源厅报省政府-省政府审批 申请时需注意要符合用地定额标准和符合国家产业政策 主要是审查规划供地、审查项目是否违法、报批建设用地和供应用地时也需审查，后续会一直监管
2023年8月31日	榆林市人力资源和社会保障局	政策法规科陈科长、养老保险科刘科长	2	座谈	项目用工相关情况	<ul style="list-style-type: none"> 用工单位工人管理政策要求 依据国家《劳动法》和《劳动合同法》、《劳动保障监察条例》 目前针对被征地农民就业培训和社会养老保险，政策要求征地后低于 0.4 亩有失地保险，榆林市不存在这种情况，所以没有专门账户
2023年8月31日	榆林市民政局	相关科室人员	女性1	座谈	低保相关政策落实情况	<ul style="list-style-type: none"> 城市最低生活保障标准由 740 元/人月提高到 780 元/人月，农村最低生活保障标准由 5000 元/人年提高到 5640 元/人年
2023年8月31日	榆林市乡村振兴局	相关科室人员	1	座谈	有关低收入人群相关问题	<ul style="list-style-type: none"> 低收入标准：低收入家庭一般指家庭人均收入高于城乡低保标准，但低于城乡低保标准的 1.5 倍，且财产状况符合低保家庭财产条件的城乡低保边缘家庭 户籍状况、家庭收入和家庭财产是认定低收入家庭的三个基本条件，低收入家庭自认定之日起一年内有效
2023年9月8日	新城区后宰门小学（幸福校区）	副校长、项目经理、项目运营部部长	3	实地调研、访谈	了解现有供热设施运行情况及影响	<ul style="list-style-type: none"> 供暖一般是从 11 月 15 日到 3 月初，中间有个寒假会停一段时间。我们会根据天气气候的情况来决定具体开始供暖的时间 一月初到 2 月份大约有一个月，学校是不供暖的，但我们的人是会一直在现场维护的，防止设备、管道被冻等状况的出现，

时间	地点	利益相关方	参与人数/ 女性人数	采用方法	主要内容	发现和结果
						<p>属于一个低温运行</p> <ul style="list-style-type: none"> - 按流量收费，从使用的时间来说，计量收费对学校可行性较高；对家庭的话不太方便，如果上班关掉下班再打开，期间的房屋温度无法保持，升温也需要一定时间，居民按面积更实惠
2023年9月12日	新城区新兴花园	新兴花园业主及物业	12, 女性7人	实地调研、访谈	世行贷款世行陕西能源转型创新示范区项目（陕西供热行业脱碳项目）公共态度调查	<ul style="list-style-type: none"> - 新兴花园属于长乐路片区，位于西安市长乐西路搪瓷北巷，该小区是杨家村中深层无干扰地热供热（二期）项目的范围之一 - 本次访谈内容主要是了解该地区供热及清洁能源供能现状情况，以及社区居民对本项目的看法和相关建议
2023年9月18日	榆林市横山区崇德路街道草海则村	村干部及村民	5, 女性2人	座谈会	了解村子基本情况，村子土地征收基本情况，村民生活现状	<ul style="list-style-type: none"> - 2019-2023年共征地8000多亩，对村民进行货币补偿和20%溜地安置，所征地有林地，耕地等，补偿款由村子同意按人均进行分配 - 部分征地存在争议，争议问题村子会协商解决，村民不会出现反对情况 - 全村总面积33380亩，其中农耕地面积7000多亩；辖4个村民小组，人口288户937人，无低保户，其中女性417人，有党员40名，其中女党员13名。全村已全部通生产生活用电，饮水安全，新农合参保率达100%，养老保险参保率100%。村民经济来源主要为外出务工经商、发展租赁业和服务业所得。2021年农民人均纯收入约26500元。
2023年9月18日	榆林市横山区崇德路街道杨官海则村	村干部及村民	10, 女性1人	座谈会	了解村子基本情况，村子土地征收基本情况，村民生活现状	<ul style="list-style-type: none"> - 科创新城共用村子用地8000余亩；2010年开始陆续征地，最晚一次征地2023年，2022年补偿款已到位 - 征地存在争议，部分价格较低，科创新城核心地价格有90000,60000,45000,不等；补偿政策属于货币和留底安置，村子目前耕地不到100亩，返还地大部分规划成为道路和规划用地 - 杨官海则村全村辖5个村民小组，共有人口375户1421人，其中女性700多人，一个女性五保户，无低保户，有党员31名，其中女党员6名；全村共有建档立卡贫困户6户15人。全村总面积28000多亩，其中耕地面积约4000亩。
2023年9月11日	新城区子项目实施机构会议室	新城区发改委、自然资源局、住建局、卫健委、人社局、民政局，西安新晔实业有	13, 女性3人	座谈会	了解新城区各职能部门对项目相关问题的管理和监督职能及执行情况，以及对项目的建议	<ul style="list-style-type: none"> - 区发改委 - 企业出资建设的固定资产投资项目需要在发改委办理的手续主要是两项：项目备案和节能审查。项目备案是需要到陕西投资

时间	地点	利益相关方	参与人数/ 女性人数	采用方法	主要内容	发现和结果
		限公司，社评单位等				<p>项目在线审批监管平台申请备案，区发改委在平台受理通过后形成备案确认书。节能审查应该是以项目单位出具节能承诺书的形式完成，需要项目单位同区发改委节能中心具体沟通。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 区自然资源局： - 由于该供热项目本身开展项目建设和地权没有关系，无需办理用地手续。 - 叠加的工程要符合规划，关于打井、用水等方面要注意水利、水污染等方面的相关要求，在资源领域方面稍加注意。 - 区住建局： - 住建局主要是对项目前期的具体手续，比如谁施工规划等以及在建设过程中项目的施工质量安全问题进行监管。 - 本项目不涉及消防方面，关于施工许可这一方面可以咨询我局具体的业务科室。 - 区卫健委： - 卫健委是有专门机构部门负责工人职业健康和安，以及传染病防治工作的。 - 项目建设好以后卫健委会对其进行监督，包括保护工人的职业健康、各种防护以及一些应急措施和设备的运行情况等 - 卫健委成立了管理平台，由第三方机构对项目进行评估，评估该项目涉及到哪些危害因素后将其登记到平台中 - 人力资源及社会保障局（人社局）： - 用工单位的工人管理（如劳动合同、争端解决等）、及工人劳动保护方面（如童工、性骚扰、工作时间、休假等）参照劳动法相关法律规定执行。 - 人社局作为执法单位去工地现场，适用专门的询问流程，下发

时间	地点	利益相关方	参与人数/ 女性人数	采用方法	主要内容	发现和结果
						<p>通知书要求用工单位提供相关材料（花名册、社保以及工资发放情况等材料），如出现不合规情况，参照具体情况处理，有可能移交劳动仲裁最后起诉</p> <ul style="list-style-type: none"> - 区民政局： - 新城区城镇化率100%，只有城镇低保没有农村低保。 - 民政对于城镇低保的认定标准为以家庭为单位，人均月收入低于800元。需要根据动产、不动产、税务信息以及贷款信息等综合进行评判。 - 截止2023年8月，新城区无农村低保，城镇低保人数为2795户，3755人。其中女性人数为1471人

附件3 利益相关方参与现场图片

受影响社区居民参与现场	
	
<p>在世纪锦园小区开展实地调研及访谈，了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况。</p>	<p>在榆林中学开展实地调研及访谈，了解校区供热现状、供热设施管理及运维状况。</p>
	
<p>在榆溪雅苑小区开展实地调研及访谈，了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况。</p>	<p>在金苑小区开展实地调研及访谈，了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况。</p>
	
<p>在龙沙绿洲小区开展实地调研及访谈，了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况。</p>	<p>在三角地小区开展实地调研及访谈，了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况。</p>
	
<p>在金阳小区开展实地调研及访谈，了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况。</p>	



在榆阳区社保局开展实地调研及访谈，了解单位供热现状、供热设施管理及运维状况。



在金沙雅苑小区开展实地调研及访谈，了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况。



在金沙雅苑小区开展实地调研及访谈，了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况。



在塞尔维亚小区开展实地调研及访谈，了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况。



在榆林市国税局开展实地调研及访谈，了解单位供热现状、供热设施管理及运维状况。



在墨金苑小区开展实地调研及访谈，了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况。



在榆林区汇通服务站羊老大供热站开展实地调研及访谈，了解供热设备运营管理问题



在公园时光小区开展实地调研及访谈，了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况。

	
<p>在长城路街道办新光社区开展实地调研及访谈，了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况。</p>	<p>在生园小区开展实地调研及访谈，了解小区供热现状、供热设施管理及运维状况。</p>
	
<p>在榆林市横山区草海则村开展实地调研及访谈，了解村子基本情况，项目征地相关情况。</p>	<p>在榆林市横山区杨官海则村开展实地调研及访谈，了解村子基本情况，项目征地相关情况。</p>
<p>机构访谈</p>	
	
<p>新城区子项目实施机构会议室开展座谈会，了解新城区各职能部门对项目相关问题的管理和监督职能及执行情况，以及对项目的建议。</p>	
	
<p>在榆林市自然资源局调研，了解用地相关情况</p>	<p>在榆林市人力资源和社会保障局调研，了解用工相关情况</p>

	
<p>在榆林市民政局调研，了解低保政策相关情况</p>	<p>在榆林市科创新城管委会调研，了解项目用地相关情况，土地征收相关问题</p>
	
<p>在榆林中学进行调研座谈，了解项目用地基本情况，学校情况</p>	<p>在榆林市零碳分布式智慧能源中心座谈，了解零碳供暖设备</p>

附件4 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	
解决日期	
是否需要后续监测	
避免同类事件发生的建议	