

### 简介

1. 国际金融公司（IFC）《可持续性框架》详细阐述了公司致力于可持续发展的战略承诺，并且是公司风险管理不可或缺的一部分。《可持续性框架》包括《国际金融公司环境和社会可持续性绩效标准》和《国际金融公司信息使用政策》。《环境和社会可持续性绩效标准》描述国际金融公司（IFC）有关环境和社会可持续性的承诺、作用和责任。《国际金融公司信息使用政策》反映了公司致力于运营透明度和良治的承诺，并概述了公司有关其投资和顾问服务的机构性披露义务。《绩效标准》的制定面向客户，为他们如何识别风险和影响提供指导，旨在帮助客户以可持续的营商方式避免、缓解、管理风险和影响，包括客户在项目活动中与利益相关者的沟通以及披露信息的义务。在直接投资（包括通过金融中介机构提供的项目和公司融资）的情况下，国际金融公司（IFC）要求客户采用《绩效标准》来管理环境与社会风险和影响，从而增强发展机遇。国际金融公司（IFC）使用《可持续性框架》以及其它战略、政策和计划来指导公司业务活动，从而达到其总体发展目标。《绩效标准》还可适用于其它金融机构。

2. 八项《绩效标准》共同确定了客户<sup>1</sup>在国际金融公司投资的整个项目周期内需达到的标准：

绩效标准 1：环境和社会风险与影响的评估和管理

绩效标准 2：劳工和工作条件

绩效标准 3：资源效率和污染防治

绩效标准 4：社区健康、安全和治安

绩效标准 5：土地征用和非自愿迁移

绩效标准 6：生物多样性保护和生物自然资源的可持续管理

绩效标准 7：土著居民

绩效标准 8：文化遗产

3. 《绩效标准 1》确立了以下几个方面的重要性：（i）综合评估以识别项目的环境与社会影响、风险和机遇；（ii）通过披露项目相关信息和与当地社区就直接影响他们的问题进行磋商来进行有效的社区沟通；（iii）客户在整个项目周期内对环境和社会绩效进行管理。《绩效标准 2》至《绩效标准 8》确立了避免和在最大程度上降低对员工、受影响社区和环境带来风险和影响，以及如果仍存在残余影响，补偿/抵消这些风险和影响的目标和要求。虽然所有相关的环境与社会风险和潜在影响都应被视为评估的一部分，但《绩效标准 2》至《绩效标准 8》描述了需要特别关注的潜在环境与社会风险和影响。这些环境或社会风险和影响一旦确定，就要求客户通过符合《绩效标准 1》的环境和社会管理系统来对它们进行管理。

4. 《绩效标准 1》适用于所有具有环境与社会风险和影响的项目。其它绩效标准的适用取决于项目所处的具体环境。各项《绩效标准》应综合来看，并在需要的情况下相互参考。每项《绩效标准》所提出的要求适用于项目下所资助的所有活动，除非每部分所述的具体限制中有其它规定。客户应在所有融资项目活动中采用《绩效标准 1》开发的环境和社会管理系统。一些交叉领域的问题，如气候变化、性别、人权和水资源，在多个《绩效标准》中都有涵盖。

5. 除了满足《绩效标准》中的要求以外，客户还必须遵守相关国家法律，包括那些国际法中规定的东道国有义务实施的法律。

6. 世界银行集团《环境、健康和安全管理指南》（EHS 指南）是阐述一般性和具体行业的良好国际行业惯例的技术参考文件。国际金融公司（IFC）使用《EHS 指南》作为项目评估过程中的信息技术来源。《EHS 指南》包含国际金融公司（IFC）一般可接受的绩效水平和衡量标准，在现有技术条件下成本

<sup>1</sup> 《绩效标准》中“客户”一词泛指负责所资助项目的实施和运营方，或融资接受方，取决于项目结构和融资类型。“项目”一词的定义见“绩效标准 1”。

合理的新设施一般是能够达到这些水平和标准的。对国际金融公司（IFC）资助的项目，在现有设施中采用《EHS 指南》可能包括确立具体设施地点的目标，以及达到这些目标的适当的时间表。在环境评估过程中，可能会建议替代（更高或更低）绩效水平或衡量标准，如果这些水平和标准对国际金融公司（IFC）来说可以接受的话，将成为具体项目或地点的要求。《EHS 通用指南》包含可能适用于所有行业的环境、健康和安全隐患的交叉领域信息。通用指南应与相关的行业指南一起来使用。《EHS 指南》可能会不时更新。

7. 如果东道国的法规与《EHS 指南》中所述的绩效水平和衡量标准不一致，项目应采用其中较为严格的标准。如果在具体项目的情况下，更适合采用较为宽松的绩效水平或衡量标准，则应详细地说明采用替代标准的理由，并将其作为具体地点环境评估的一部分。这种理由应该表明，选择该替代标准可以保护人类健康和环境。

8. 一套八册对应每项《绩效标准》的《指导手册》，加上《金融中介机构解释手册》，对《绩效标准》及参考材料中包含的要求以及可持续性良好惯例提供指导，帮助客户提高项目绩效。这些指导手册/解释手册可能会不时更新。

### 简介

1. 《绩效标准 1》强调在整个项目周期内对其环境和社会绩效进行管理的重要性。一个有效的环境和社会管理系统（ESMS）应当是一个动态的、持续的过程，这个过程由管理层发起并提供支持，其中涉及客户、员工、直接受该项目影响的当地社区（以下简称“受影响的社区”）以及其他利益相关者<sup>1</sup>的参与。ESMS管理系统是基于企业现有管理过程中“计划、实施、核查和行动”等各个要素，以结构化、有组织的方式，持续管理环境和社会风险<sup>2</sup>与影响<sup>3</sup>。一个与项目的性质与规模相匹配的良好ESMS管理系统可以促进稳定、可持续的环境和社会绩效，并能够带来更好的经济、社会和环境效益。

2. 有时，某些环境和社会风险及其影响的评估和管理责任可能由政府或第三方承担，而不在客户的控制或影响范围内<sup>4</sup>。这样的案例可以包括下列情况：（1）政府或第三方制定的早期规划将会影响项目的选址或项目的设计；并且/或者（2）与项目直接相关的某些行动是由政府或第三方实施的，比如为项目提供土地，该项目实施之前可能涉及到社区或个人迁移以及/或者导致生物多样性的损失。尽管客户不能控制政府或第三方的这些行动，为了帮助达到《绩效标准》要求的环境和社会效果，一个有效的ESMS管理系统应该能识别项目所涉及的不同单位、项目的作用、项目带给客户的相应风险以及与第三方协作的机会。此外，本《绩效标准》支持使用有效的申诉机制，帮助早期识别那些认为自己已经受到客户行为伤害的人并提供快速的弥补措施。

3. 项目活动应该尊重人权，这意味着避免侵犯他人的人权，并解决项目活动对他人可能导致的或促成的不利影响。每项绩效标准都包含一个项目在运营当中可能涉及到人权的相关要素。基于这些绩效标准进行的尽职调查将使客户能够解决项目中的很多与人权相关的问题。

### 目标

- 识别和评估项目的环境和社会风险与影响。
- 采取多层次的减缓措施来预测并避免对员工、受影响的社区和环境所带来的风险和影响，或者在不可能避免的情况下将风险和影响最小化<sup>5</sup>，并在仍然存在残余影响的情况下，对其进行补偿/抵消。
- 通过管理系统的有效使用来促进客户的环境和社会绩效的改善。

<sup>1</sup> 其他利益相关者是指那些不受项目直接影响，但与项目有利益关系的个人或团体，可能包括国家和地方当局、邻近项目和/或非政府组织。

<sup>2</sup> 环境和社会风险是指某些灾难事件发生的可能性以及这一灾难影响的严重程度。

<sup>3</sup> 环境和社会影响是指项目所支持的活动对社区的物理、自然或文化环境造成的任何潜在的或实际的变化，以及对周边社区和工作人员的影响。

<sup>4</sup> 客户雇用的或代表客户的承包商被认为是在客户的直接控制之下，本《绩效标准》不认为他们是第三方。

<sup>5</sup> 可以接受的最小化选择有很多种，包括在适可的情况下：减轻、矫正、维护和/或恢复影响。缓解风险和影响的系列措施在《绩效标准 2-8》中相关部分有更为深入具体的讨论。

- 确保来自受影响社区的投诉和其他利益相关者的外部意见得到适当的答复和管理。
- 提供充分的参与方式，使受影响社区在整个项目周期内充分参与有可能对他们产生影响的问题，并确保向他们披露和传播相关的环境和社会信息。

### 适用范围

4. 本《绩效标准》适用于存在环境和/或社会风险和/或影响的商业活动。在本《绩效标准》中，“项目”一词是指一些特定的商业活动，包括那些可能产生风险和影响但其具体物理元素、外观和设施尚未完全确定的商业活动<sup>6</sup>。在某些情况下，包括从开发初期阶段到其整个生命周期（设计、施工、核准、运营、退出、关闭或关闭后阶段）的各个方面<sup>7</sup>。除非在以下各段所描述的具体限制中另有规定，本《绩效标准》的要求适用于所有商业活动。

### 要求

#### 环境和社会评估与管理系统

5. 客户应与其它政府负责部门和相关的第三方<sup>8</sup>协调，进行环境和社会评估，并建立和维护一个与项目的性质和规模及其环境和社会风险与影响相适应的ESMS管理系统。这个ESMS管理系统应该包括以下因素：（1）政策；（2）对风险和影响的识别；（3）管理计划；（4）组织能力和资质；（5）应急预警和反应措施；（6）利益相关者的参与；（7）监督和审查。

#### 政策

6. 客户应建立一个全面的确定环境社会目标和原则的政策，用以指导项目取得良好的环境和社会绩效<sup>9</sup>。这个政策应为环境和社会评估与管理过程提供一个框架，并明确说明该项目（或相关的商业活动）将遵循项目所在地适用的法律法规，包括那些根据国际法东道国有义务实施的法律。这一政策应该与《绩效标准》的准则相一致。在某些情况下，客户可能也遵循其它国际上认可的标准、认证体系或行动准则，而这些也应该包括在这一政策中。该政策应明确规定在客户单位里谁负责保证项目符合政策的要求，并负责政策的执行（如有必要，政策可以提到相关政府负责部门或第三方的责任）。客户应向单位里的所有员工传达该政策。

<sup>6</sup> 例如，拥有现存的有形资产并/或计划开发或购买新设施的公司企业，拥有现存的资产并/或计划投资新设施的投资基金或金融中介机构。

<sup>7</sup> 鉴于本标准被各种金融机构、投资者、保险商和所有者/运营商所使用，每个使用者应确定其适用本标准商业活动范围。

<sup>8</sup> 即，那些在法律上有义务和责任评估并管理具体风险和影响的各方（如政府领导的移民安置）。

<sup>9</sup> 这一要求是一个独立的、针对具体项目的政策，不是为了影响（或要求改变）客户可能已经为了不相关的项目、业务活动或更高级别的商业活动而制定的现有政策。

### 对风险和影响的识别

7. 客户应建立一套识别项目环境和社会风险与影响（有关能力要求见第 18 段）的长效程序。项目的类型、规模和地点将决定在识别风险和影响的过程中应投入多大范围与程度的努力。风险与影响的识别过程所涉及的范围应当遵从良好的国际行业惯例<sup>10</sup>，并依此决定适当的、相关的方法和评估工具。这个过程可以是一个全面的环境和社会影响评估，或者是一个有限的或有针对性的环境和社会评估，或者是直接依据环境选址、污染标准、设计标准或建筑标准<sup>11</sup>。当项目涉及已有资产时，环境和/或社会审计和/或风险/危险性评估可能足以识别风险和影响。如果要开发、获取或融资的资产还没有明确，所建立的环境和社会尽职调查过程应该在未来某一时间点当物理元素、资产和设施可以得到合理明确时来识别风险和影响。风险和影响识别过程应当建立在具有适当详实程度的、最新的环境和社会基准数据的基础上。这个过程应考虑项目所有相关的环境和社会风险与影响，包括《绩效标准 2 至 8》中所提到的问题，也包括可能受到这些风险影响的那些事项<sup>12</sup>。这个风险和影响识别过程应考虑温室气体排放、气候变化相关风险和适应机遇，以及潜在的跨界影响，比如空气污染，国际水道的使用或污染等。

8. 当项目包含可能产生影响的已被明确识别的物理元素、方面和设施时，环境和社会风险和影响的识别应在项目的整个影响范围内展开。项目的影响范围可包括：

- 可能受到影响的区域：（1）项目<sup>13</sup>本身，客户的活动和客户（包括承包商）直接拥有、运营和管理的设施和客户拥有的属于项目组成部分的设施<sup>14</sup>；（2）项目在未来或在不同地点所产生的计划外但可预测的开发活动的影响；（3）对受影响社区的生计所依赖的生物多样性或生态系统服务造成非直接的影响。
- 相关设施，指那些没有被项目资助，但是如果建设或者扩展该项目就不会存在的设施，但没有这些设施，项目也不可行<sup>15</sup>。
- 累积影响<sup>16</sup>，包括项目产生的直接影响或资源所造成的叠加影响，以及在风险与影响识别过程中其它现存的、计划中的或被合理确认的开发活动中产生的累积影响；

<sup>10</sup> 这里是指在全球或地区同样或类似环境下进行同类工作的有经验的专业人士在合理预期中会用到的专业技能、勤奋、谨慎和预期。

<sup>11</sup> 对于新开发项目或大型扩建项目，如果含有可能产生潜在巨大环境或社会影响的并已明确识别的物理元素、方面和设施，客户应进行全面的环境和社会影响评估，包括在适当的情况下对替代方案进行审查。

<sup>12</sup> 在有限的高风险情况下，客户在进行环境和社会风险和评估识别过程的同时，进行与特定业务相关的人权方面尽职调查可能是有必要的。

<sup>13</sup> 例如，项目的地点、近范围的气域和流域或运输通道。

<sup>14</sup> 例如，电力输送走廊、管道、运河、隧道、搬迁或出入通道、取土或处置区、施工营地和受污染土地（比如土壤、地下水、地表水和沉积物）。

<sup>15</sup> 相关设施可能包括：铁路、公路、自备电厂或传输线路、管道、公用设施、仓库和物流码头

<sup>16</sup> 累积影响只限于那些根据科学或受影响社区的担忧而普遍认定的重要影响。累积影响的例子包括：对某一气域渐增的气体排放、多次取水造成的流域水流减少、流域沉积物增加、对野生动物迁徙路线的干扰、社区道路上交通车辆的增加造成的更多交通拥堵和事故。



9. 一旦在项目影响领域内发生的风险和影响是由第三方行为所致，那么客户应该以与其对第三方的控制和影响能力相称的方式、在考虑到利益冲突的情况下应对这些风险和影响。

10. 如果客户能够合理行使控制，那么风险和影响识别过程也应考虑与主要供应链相关的风险和影响，详见《绩效标准 2》（第 27 至 29 段）及《绩效标准 6》（第 30 段）。

11. 如果项目涉及有可能产生环境和社会影响的已被明确识别的物理元素、方面和设施，识别风险与影响时，应考虑由与项目及其影响范围<sup>17</sup>直接相关的政府部门或其他方面准备的有关计划、研究或评估的结果与结论。这些计划、研究或评估可包括总体经济发展规划、国家或区域规划、可行性研究、替代方案分析以及相关的累积性、区域性、行业性和战略性的环境评估。项目的风险和影响识别还应考虑与受影响社区适当磋商的结果。

12. 如果项目涉及有可能产生影响的被具体识别的物理元素、方面和设施，作为风险和影响识别过程的一部分，客户应识别那些因处境不利或处于弱势地位而可能直接地或更多地受到项目影响的个人和团体<sup>18</sup>。对那些被确认为处境不利或处于弱势地位的个人或团体，客户应提出并实施区别对待的措施，以确保不利影响不会不成比例地落在他们身上，并同时确保他们在分享发展效益和发展机会时也不会处于不利地位。

#### 管理方案

13. 客户应根据其自身的政策及其规定的目标和准则，建立管理方案，从总体上采取降低影响和改进绩效的措施与行动，应对已被识别的项目环境和社会风险与影响。

14. 根据项目的性质和规模，这些管理方案可能包括运营程序、操作惯例、计划和相关支持文件的组合，所有文件（包括法律合同）应适当备案，并以系统的方式进行管理<sup>19</sup>。管理方案可广泛地适用于客户的整个组织，包括该组织可以施加控制或影响的承包商和主要供应商，也可用于特定的地点、设施或活动。在技术<sup>20</sup>和财务<sup>21</sup>可行的情况下，为应对已被识别的风险和影响而采取的缓解机制应首先考虑避免影响，其次才是将影响最小化，并在仍然存在残余影响的情况下，对影响予以补偿或抵消。

<sup>17</sup> 客户可以将这些考虑在内，重点关注那些大范围区域研究或累积评估中根据科学或区域内受影响社区的担忧而认定的重要影响，了解项目对这些影响的追加程度。

<sup>18</sup> 这种处境不利或弱势地位可能源自个人或团体的种族、肤色、性别、语言、宗教、政见或其他观点、国籍或社会出身、财产、出生地或其它身份因素。客户还应该考虑诸如性别、年龄、民族、文化、教育程度、疾病、身体和智力残障、贫困或经济不利处境以及对独特自然资源的依赖性等因素。

<sup>19</sup> 客户和第三方依据具体影响进行减缓行动的现有法律协议是方案的一部分。一个例子是协议中具体描述的由政府管理的安置责任。

<sup>20</sup> 技术可行性是基于建议的措施和行动是否可以从商业途径的技术、设备和材料加以实施，并同时考虑到当地的因素，比如气候、地理、人口、基础设施、安全、治理、能力和运营可靠性。

<sup>21</sup> 财务上的可行性基于商业考虑因素，包括与项目投资、运营和维护成本相比，采用这些措施和行动带来的增量成本，以及这些增量成本对项目的客户是否可行。

15. 在被识别的风险与影响不可避免的情况下，客户应识别缓解措施和绩效衡量标准，采取相应行动以确保项目运营符合相关法律法规，并达到《绩效标准 1 到 8》的要求。这套共同管理方案的详细程度与复杂程度以及所识别的措施及行动的优先性应与项目的风险和影响相称，并考虑与受影响的社区适当磋商的结果。

16. 为解决在风险与影响的识别过程中提出的问题，管理方案应建立环境和社会行动计划<sup>22</sup>，明确所需采取的行动及其预期结果。这些行动及其预期结果要尽可能明确可衡量的指标，比如在规定时间内跟踪的绩效指标、目标或接受标准，并配之以资源需求的评估和明确的实施责任。在适当的情况下，为解决所识别的风险与影响，管理方案须明确并包括相关第三方应采取的行动以及受第三方控制的事件的作用。鉴于项目的动态性，管理方案还应应对事件的变化、不可预测的事件以及监测评估的结果做出反应。

#### 组织能力和资质

17. 客户应与合适的相关第三方合作，建立、维持和在必要时加强一套组织架构，明确实施 ESMS 管理系统所需的各个职位、责任和权力。应指定包括管理层代表在内的专人，明确他们的责任和职权。对关键的环境和社会责任，应该定义清楚并向有关人员以及客户组织内其他人员予以传达。应提供持续而充分的管理支持以及人力和财力资源，以期取得长期有效和可持续的环境和社会绩效。

18. 客户组织内部直接对项目的社会和环境绩效负责的人员必须拥有完成工作所需的知识、技能和经验，包括了解东道国当前监管法规以及《绩效标准 1 到 8》的要求。这些人员还必须掌握在 ESMS 管理系统要求下实施具体措施与行动的知识、技能和经验，以及熟练有效地实施这些行动所要求的方法。

19. 风险和影响的识别过程应包括由称职的专业人士所提供的充分、准确、客观的评价和演示。对于可能产生潜在重大不利影响或存在技术难题的项目，客户可能需要聘请外部专家来协助风险和影响识别过程。

#### 应急准备和反应

20. 如果项目涉及有可能产生影响的被具体识别的物理元素、方面和设施，ESMS 管理系统应建立并维护一个应急准备和反应系统，以便客户能与合适的相关第三方合作，对项目突发事故和紧急情况做好准备和应对，并以适当的方式防止和降低对人和/或环境造成任何伤害。应急准备工作应包括确定事故和紧急情况可能发生的区域、可能受到影响的社区和个人、反应程序、备用设备和资源、

---

<sup>22</sup> 行动计划可能包含一份执行一套减缓措施或主题行动计划（如移民安置行动计划或生物多样性行动计划）所需要的总体环境和社会行动计划。行动计划可以是弥补现有管理方案中的缺陷以确保与《绩效标准》一致而制定的计划，或者也可能是具体描述减缓战略的独立计划。“行动计划”这个词在某些专业实践领域中被理解为管理计划或开发计划。这种情况有很多例子，包括各种类型的环境和社会管理计划。

指定责任、与可能受影响的社区及其他方之间的沟通，以及定期的培训等等，以确保有效的应急反应。应急准备和反应活动应视需要进行定期审查和修改，以反映不断变化的情况。

21. 在条件适用的情况下，客户还应协助可能受影响的社区（参见《绩效标准 4》）以及地方政府部门，并与他们合作，准备有效的应急措施（尤其在它们的参与和合作对确保有效应对是必不可少的情况下）。如果地方政府部门有效应对的能力很低或几乎没有，客户应在项目相关的应急准备和反应中发挥积极的作用。客户还应将其应急准备和反应活动措施、资源和责任进行备案，并向可能受影响的社区和有关政府部门提供适当的信息。

#### 监督和审查

22. 客户应建立一套程序，以监督和衡量管理方案的有效性以及是否符合相关的法律法规和/或合同义务的要求。如果政府或其他第三方有责任管理具体风险和影响及相关缓解措施，客户应在建立和监督这些缓解措施上予以协作。在适当的情况下，客户应考虑请受影响社区的代表来参与监督活动<sup>23</sup>。客户应指派适当层次的内部人员主管相关的监督工作。对于具有重大影响的项目，客户应聘用外部专家核查其监督信息。监督的程度应与项目的环境和社会风险和影响相适，并与合规要求相符。

23. 除了记录信息以跟踪绩效并建立相关的运营控制机制以外，客户还应使用动态的机制，比如在相关的情况下进行内部检查和审计，以核实合规情况及其面向期望目标的进展情况。监督工作通常应包括记录信息以跟踪绩效，并与之前制定的基准或管理方案的要求相比较。监督工作还应根据过往绩效和相关监管部门的要求进行调整。客户应记录监督结果，确定必要的纠错与预防行动并将它们反映在修改后的管理方案和计划中。客户还应与适当的相关第三方合作，实施这些纠错与预防行动，并在接下来的监督周期中跟踪这些行动以确保它们的有效性。

24. 客户组织中的高级管理层应定期收到根据系统性的数据收集和分析所得到的 ESMS 管理系统有效性的绩效审查报告。报告的频率和范围应取决于所监督的活动的性质和范围，而这些行动应是根据客户的 ESMS 管理系统和其它适用的项目要求来确定并予以实施的。根据这些绩效审查的结果，高级管理层应采取必要和适当的步骤以保证客户的政策目的已经实现，而且有关的程序、惯例和计划正在得以实施并且行之有效。

#### 利益相关者的参与

25. 利益相关者的参与是建立牢固的、有建设性的、响应积极的关系的基础，而这种关系对成功地管理一个项目的环境和社会影响至关重要<sup>24</sup>。利益相关者的参与是一个长期持续的过程，可能不同程度地涉及下列因素：利益相关者分析和计划、信息披露和传播、磋商和参与、投诉机制以及对受影

<sup>23</sup> 例如，参与水质监督。

<sup>24</sup> 有关员工参与和相关投诉补偿程序的要求详见“绩效标准 2”。



响社区的持续汇报。利益相关者参与的性质、频率和力度可以因项目不同而有很大差异，但应与项目的风险和不利影响及项目的发展阶段相适应。

#### 利益相关者分析和参与计划

26. 客户应识别可能对他们的行为感兴趣的利益相关者的范围，并考虑外部沟通会如何促进与所有利益相关者的对话（见下文第 34 段）。如果项目涉及有可能对受影响社区产生不利的环境和社会影响的、能被明确识别的物理元素、方面和/或设施，客户应确定受影响社区并符合以下的相关要求。

27. 客户则应制定并实施一个《利益相关者参与计划》，该计划应根据项目风险和影响及发展阶段，并根据受影响社区的特点和利益定制。在条件适用的情况下，这个计划还应包括区别对待的措施，以保证那些被认为处于不利或弱势地位的利益相关者也能有效地参与。当利益相关者参与过程在很大程度上取决于社区代表时<sup>25</sup>，客户应尽可能验证这些代表确实能代表受影响的社区的意见，并且可以信赖他们向其所代表的团体真实地传达磋商结果。

28. 如果项目的具体地点暂时不详，但根据可靠预测将会对本地社区造成严重的影响的项目，客户则应制定一个利益相关者参与框架并纳入到管理方案中，列出识别受影响的社区和其他相关的利益相关者的基本准则和战略，并根据本《绩效标准》计划一个参与程序。一旦获知项目的地点，就可以实施该参与程序。

#### 信息披露

29. 项目的相关信息的披露有助于受影响的社区和其他利益相关者了解项目的风险、影响和机遇。客户应向受影响社区公开披露以下相关信息<sup>26</sup>：（1）项目的目的、性质和规模的信息；（2）拟议项目活动的期限；（3）对社区构成的任何风险或潜在影响以及相关的减缓措施；（4）预想的利益相关者参与过程；（5）投诉机制。

#### 磋商

30. 如果受影响的社区可能要承受一个项目所造成的并已被识别的风险和不利影响，客户应开展磋商过程，为受影响社区提供机会，让他们表达对项目风险、影响和减缓措施的看法，允许客户加以考虑并提供反馈。磋商过程的参与范围和程度应与项目的风险和不利影响以及受影响社区提出的担忧相称。有效的磋商是一个双向过程，应该：（1）在环境和社会风险与影响的识别过程早期开始，并与风险和影响出现的同时持续进行；（2）事先披露和传播相关的、透明的、客观的、有意义的和易于获

<sup>25</sup> 例如，社区和宗教领袖、地方政府代表、公民社会代表、政界人士、学校老师和/或其他能代表受影响的利益相关团体的代表。

<sup>26</sup> 取决于项目的规模和风险与影响的严重程度，相关文件可以是全面的环境和社会评估报告和行动计划（即利益相关者参与计划，移民安置行动计划，生物多样性行动计划，有害物质管理计划，应急准备和反应计划，社区健康和计划以及土著居民发展计划等），也可以是易于理解的有关关键问题和承诺的概述。这些文件也可能包括客户的环境和社会政策，以及在由融资方进行独立的尽职调查后要求采取的补充措施和行动。

取的信息，而这些信息应以文化上适当的当地语言和形式提供，并可以被受影响社区所理解；（3）相对于非直接受影响社区，注重直接受影响社区的包容性的参与磋商<sup>27</sup>；（4）不受外部操纵、干预、胁迫或恐吓；（5）在可行的情况下，促成有意义的参与；并且（6）进行文档备案。客户应按照受影响的社区使用的语言、他们的决策过程以及处境不利或弱势群体的需求来调整磋商过程。如果客户已经开展了这样的磋商过程，他们应提供充足的书面证明。

#### 知情磋商和参与

31. 对受影响的社区可能造成严重不利影响的项目，客户应开展知情磋商和参与（ICP）过程，该过程建立在上述磋商中所列的步骤基础上，让受影响社区在知情的情况下参与磋商。知情磋商和参与包含深入交换意见和信息，有组织的反复磋商，最终使得客户在决策过程中能考虑到受影响社区在对他们产生直接影响的问题上的看法，比如有关提议中的减缓措施、发展效益和机会的共享、以及实施当中的问题等等。磋商过程应（1）同时获得男性和女性参与者的意见，在必要情况下通过单独的论坛或沟通渠道进行磋商，并且（2）反映男性和女性参与者对影响、减缓措施和效益方面不同的关注点和优先考虑事项。客户应对磋商过程进行文档备案，特别是要备案那些为避免对受影响社区造成风险与不利影响或使之降到最小而采取的措施，并告知受影响社区他们的担忧是如何被考虑的。

#### 土著居民

32. 对土著居民造成不利影响的项目，要求客户与土著居民进行沟通，包括一个知情磋商和参与过程，并在某些特定情况下，要求客户征得土著居民自由的、事先的和知情的同意（FPIC）。有关土著居民的要求和要求 FPIC 的特殊情况定义在《绩效标准 7》中有详细描述。

#### 私营部门在政府主导下的利益相关者参与过程中的责任

33. 如果利益相关者的参与过程是东道国政府的责任，客户应与政府负责部门合作，并在该部门允许的情况下，尽可能取得与本《绩效标准》目标相一致的结果。另外，如果政府的能力有限，客户应在利益相关者参与的计划、实施和监测过程中发挥积极作用。如果政府进行的参与过程不能达到本《绩效标准》的相关要求，客户应进行补充的参与过程，并在适当情况下确定补充行动。

### 外部沟通和投诉机制

#### 外部沟通

34. 客户应实施并维护一套外部沟通程序，其中包括以下方法：（1）接收并登记来自公众的外部沟通；（2）筛选并评估沟通中所提出的问题并决定如何处理；（3）提供、跟踪并记录答复（如果有）；以及（3）在需要的情况调整管理计划。另外，鼓励客户定期公布他们的环境和社会可持续性报告。

<sup>27</sup> 例如，男人，女人，老人，年轻人，移民，以及处境不利或弱势的个人或群体。

#### 受影响社区的投诉机制

35. 如果存在受到影响的社区，客户应建立投诉机制，用于接收并解决受影响社区对客户环境和社会绩效的提出的问题和投诉。投诉机制应根据项目的风险和不利影响来制定，并把受影响社区作为其首要用户。它应采用文化上适当的、方便投诉者的、易于理解的、透明的磋商程序，迅速处理投诉的问题，而同时不对提出问题的投诉方收取任何费用或予以任何惩罚。投诉机制不应阻碍投诉方寻求司法或行政补救措施。客户应在利益相关者的参与过程中告知受影响社区有关这个机制的信息。

#### **向受影响社区持续报告**

36. 客户应向受影响社区提供定期报告，描述有关受影响社区在执行项目行动计划的过程中持续面临的风险或影响问题，以及磋商过程或投诉机制中所确认的受影响社区的关注点。如果管理方案实质性地改变或增加了缓解措施或行动计划中有关解决受影响社区关注问题的行动，应将这些相关缓解措施或行动的更新情况传达给他们。这些报告的频率应与受影响社区的关注问题成比例，但不可少于每年一次。