

《指导说明 1》与《绩效标准 1》相对应。有关《绩效标准 1》中对不同类型的金融中介机构、基金和其它机构的适用情况，请参见国际金融公司“有关金融中介机构的注释”。有关更多信息，请参见“绩效标准 2-8”及其相应的指导说明。本指导说明文本中出现的所有参考资料信息可参见“文献注释”。

### 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的参与。<sup>1</sup>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的 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，并解决项目活动对人权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。
- 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。

<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的讨论。

GN1. 环境和社会风险与影响的评估及管理是客户的项目总体管理系统中的一部分，是这些项目成功和取得可持续绩效的关键。《绩效标准 1》强调了在整个投资生命周期内管理环境和社会绩效（包括劳动、

健康、安全和保安)的重要性。一个好的评估和管理系统,不仅可以持续改善环境和社会绩效,还能产生更好的经济、财务、社会和环境成果。

**GN2.** 在某种情况下,客户能否实现与《绩效标准》一致的环境或社会成果,将取决于第三方的活动。第三方可能是作为监管方或合同方的政府机构,可能是深入参与该项目的承包商或者供应商,也可能是某个相关设施的运营商。一个完善的“环境和社会管理系统”(ESMS)应明确第三方的职责和义务,通过相应的尽职调查来确定相关风险,尽职调查应考虑到当地具体状况、客户对第三方的影响力和控制力,以及降低这些风险的措施(如维持与第三方之间的关系)。最后,环境和社会管理系统应识别和处理实现这些预期成果的潜在限制因素。这些成果的实现,将取决于第三方的性质以及第三方与客户之间的相互关系。例如,仲裁土地利用(如通过区域规划途径或者分区标准)的政府机构在项目如何设计或实现方面具有至关重要的作用,但在此情形下,客户控制或影响项目成果以及发挥潜在相关影响的能力非常有限。另一方面,举例来说,在与供应商的合同安排中,客户可以在合同、财务乃至运营方面对供应商具有影响力,从而实现一定程度的控制。这些可能直接影响供应商如何避免、预防、最小化、降低或者弥补其环境与社会影响。客户对环境和社会风险及其影响的适宜评估和管理应认识到各种关系之间的差异,并根据这些固有限制因素和条件制定相应的规定,以便发挥对项目成果的积极影响。此外,客户应考虑到被认定是同谋的风险即在知情的情况下,继续支持、赞同第三方在环境和社会方面的负面影响或者不作为,或者从中受益。

**GN3.** 《绩效标准 1》支持私营部门尊重人权的义务,而私营部门的这种义务独立于国家尊重、保护和实现人权以外。通过开展《绩效标准 1》要求的尽职调查,客户可以解决很多与业务相关的人权问题。此外,《绩效标准 1》要求制定和实施有效的申诉机制。有关更多的指导,请参见“GN108”和“GN109”。

### 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、方面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有形资产生命周期(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。**

<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。

**GN4.** 由于《绩效标准》的使用对象既包括金融机构、保险机构和投资机构(这些机构通常与特定或一般的融资和担保等业务活动有关),也包括其它企业(用作进行合规性评估和指导),因此《绩效标准》中使用的“项目”一词并不一定只是指项目融资或某种具体业务活动的物理边界。相反,《绩效标准》的每个用户应界定《绩效标准》对其适用的业务活动,并基于环境和社会风险管理所要达到的水平建立符合本《绩效标准》的环境和社会风险及其影响的评估和管理方法。

### 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协调<sup>8</sup>,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。**

<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)。

2012 年 1 月 1 日

**GN5.** 本《绩效标准》要求的环境和社会管理系统 (ESMS) 包括七个组成要素, 它们是《绩效标准》2-8 中对环境及社会成果进行有效“计划、实施、核查和行动”所必须的要素。因此, 该系统被视为是类似于国际公认的质量及环境管理系统框架, 如 ISO 9001 和 14001。不过, 其主要差异在于, 《绩效标准 1》针对的是更宽泛的环境、劳工、社会绩效成果, 以及有关于外部利益相关方互动方面深入细致的内容。无论如何, 与其它管理系统方法一样, 环境和社会管理系统应符合组织机构的需求。《绩效标准 1》管理系统所控制的流程适用于所有类型的业务活动。该过程首先确定一整套的政策, 即关于指导环境和社会绩效活动的价值观、原则、目标和宗旨的承诺书。其次是一个规划部分, 识别重点风险和影响, 并制定相应的管理计划。然后是建立一个实施管理计划的组织结构, 尤其重点针对不可预见事件 (应急准备和响应), 并与那些需要了解项目的利益相关方进行沟通, 以及听取他们的经验和意见 (利益相关方互动)。最后, 组织机构必须核查自身的绩效, 并在绩效不合格或者需要改进时采取行动, 确保按照既定的步骤实施 (监测和评估)。

**GN6.** 与其他管理系统标准 (如 ISO 14001) 相比, 《绩效标准 1》所要求的管理系统要求建立一个更为深入细致和广泛的利益相关方互动流程。利益相关方互动的目的是在项目整个生命周期内与各个外部利益相关方建立和维持一个富有建设性的关系, 它是高效的和具有适应性的环境和社会管理系统 (ESMS) 的重要组成部分。一个有效的参与流程可以使不同利益相关方, 特别是受项目直接影响的当地社区 (受影响社区) 的观点、利益和关注点能够得到关注和理解, 并纳入项目决策和惠益创造过程之中。

**GN7.** 社会和环境管理系统的详略及复杂程度, 以及投入该系统资源的多少, 将取决于融资项目的影响和风险程度以及客户所在机构的规模和性质。一个充足的管理系统, 应与项目的性质和规模相适应, 并与环境和社会风险及影响程度相当。该系统可以采取多种形式, 并包括各种复杂程度。既可以是独立或与所有业务流程完全集成的系统, 也可以是经外部认证或在其范围、内容和运行方面达到自我满足的系统。不过, 该系统设计和实施的目的必须很清楚突出。它必须为客户所在的机构提供一个适宜的组织结构, 让客户能够充分认识和识别与项目活动相关的环境和社会风险及影响, 并能随后控制好它们。

**GN8.** 客户需要在将利用 IFC 投资的机构层面 (即集团或项目层面) 建立一个满足《绩效标准 1》要求的管理系统。在向特定的 (无论是新建还是现有的) 运营机构或项目提供融资时, 系统的组织结构必须解决其所产生的各种环境和社会问题。如果在 IFC 投资时对象企业还没有认定特定设施 (即现场厂房和资产), 通常意味着企业必须建立或维护集团层面的管理框架。

**GN9.** 建立管理系统所必需的工作取决于客户现有的政策和做法。如果没有现成的环境、健康、安全、人力资源或社会管理系统, 可以以客户所在机构内部运行的生产和质量管理体系为基础, 构建符合《绩效标准 1》的系统组成部分。如果客户已建立了相应的管理系统, 其组成部分可能已经达到或经适当修改或扩充后可以达到《绩效标准 1》的要求。如果客户已经制定和实施了与国际认可的标准保持一致的正式的环境、劳动、健康和安全以及/或社会管理系统, 则只需将法律和其它标准组成部分与相对应的《绩效标准》保持一致 (并且实施一个适宜的管理计划), 就可能足以达到《绩效标准 1》的要求。《绩效标准 1》不要求管理系统是通过国际标准认证的正式管理系统。尽管某些得到认证的管理系统可能满足《绩效标准 1》的绝大部分要求, 但仍可能必须对其中的法律和其它要求进行修改, 以便将可适用的绩效标准目标纳入特定的项目。

**GN10.** 尽管许多正式的管理系统确定了对外沟通流程, 《绩效标准 1》的第 25-36 条界定了基于项目风险、负面影响和发展阶段对利益相关方互动的要求。如果项目已明确识别某些物理元素、内容和设施, 而它们可能对受影响社区带来持续风险或负面影响, 则项目需遵行《绩效标准 1》中所包含的扩大对外沟通、纳入特定申诉机制的要求。这些机制可以防止和解决社区关注的问题、降低风险和建立能产生积极社会影响的流程。

### 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**

2012 年 1 月 1 日

**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>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。

**GN11.** 不同的客户、企业、项目或组织机构可能需要不同类型的政策。例如，这些政策可解决诸如人力资源、伦理规范、企业治理或者其它与业务相关的目标。对于受这些目标规范或指导的人员，必须与他们沟通其内容让他们能了解，并提供清楚的定义。《绩效标准 1》要求的政策适用于具有（1）确定范围和资产（即项目融资）的项目，并明确适用于即将融资的项目；同时该政策也适用于（2）没有明确资产范围（即某些企业融资）的项目，并适用于正在融资的企业实体的所有活动。例如，一项用于未建项目的成功政策中通常会包含一些表述，以表明该政策是专为该项目而制定的。这将使该项政策能与企业员工、承包商、供应商和其它直接参与该项目的各方对接起来。

**GN12.** 无论该政策是适用于特定的项目资产还是更大的企业实体，都应体现出客户在管理环境和社会风险及影响方面的理念，并包括某些特定的目标和期望，而这些目标和期望应与《绩效标准》保持一致。该政策是指导客户业务活动的环境及社会目标以及基本原则的综合性陈述文件。

**GN13.** 除了承诺遵守项目在东道国范围内的所有可适用的环境及社会法律和法规外，该政策可能包括客户其它主要的环境及社会承诺，如遵守客户承诺的国际协议或者行业行为规范和标准<sup>GN1</sup>。

**GN14.** 一项有效的政策应得到客户高层管理团队的积极支持，并主动传达给客户所在组织机构各个层次和职能部门的员工。这种良好做法还包括通过公开的渠道披露相关信息，如通过客户声明和报告进行传播，在客户网站上发布，或者通过召集会议和其它沟通工具传达给受影响社区以及其他适宜的利益相关方。特别是假如项目涉及已被明确识别的实物构成部分和设施，而它们可能对社区带来持续风险或负面影响时，让社区了解该项政策的内容的社区就可以针对环境及社会风险和影响做出有根据的陈述。这种类型的沟通在协助项目改善其环境和社会绩效方面具有重要的价值。

### 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线调查的基础上。该过程将考虑到与项目相关的所有环境及社会风险和影响（包**

<sup>10</sup> 定义为具有经验技能的专业人员在全球或地区范围内在相同或类似情况下从事同类活动时所采用的专业技能、尽职程度、谨慎程度和预见性。

<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>GN1</sup> 如美国政府工业卫生工作者会议、美国材料与测试协会、联合国粮农组织、国际海事组织、美国防火协会以及世界卫生组织等开发的规范和标准。

2012年1月1日

括《绩效标准》2-8中确定的各种问题)，以及这些风险和影响可能影响的相关各方<sup>12</sup>。风险和影响识别过程将考虑温室气体排放、与气候变化相关的风险和适应机遇，以及潜在的跨界影响，如空气污染，或者国际水路的利用和污染等。

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，环境和社会风险与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，但是如果不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；

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<sup>17</sup>。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。

<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。

<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。

2012年1月1日

**GN15.** 对于需要融资的项目，无论是新建项目还是现有项目，在其范围和资产已知的情况下，客户应确定和记载项目整个生命周期内各个阶段的潜在负面影响及风险，这些阶段包括项目规划、设计、施工、试运行、正式运行、退出或关闭（包括关闭后）各个阶段。对于其融资应用范围尚不清楚的项目而言，其风险和影响识别过程应着重于风险识别的相关步骤，对应到拟开发或收购项目所在的特定行业和地域。以下 **GN22-GN30** 中将探讨识别风险及影响的方法和评估工具。

**GN16.** 识别环境及社会风险和影响的过程，将系统地确定所有与融资项目相关的风险和影响（包括环境、社会、劳工、健康、安全和保障方面的风险和影响）。此过程是管理和改善环境及社会绩效的初期重要步骤，因为它可以帮助客户筛选和评估与融资项目相关的所有潜在影响和风险（无论是否通过《绩效标准》来回应），并且确定出相应的缓解或纠正措施，使项目达到《绩效标准》2-8 的要求，符合任何相关当地法律法规的规定，并符合由客户在社会或环境绩效方面确定的其他重点事项和目标。

**GN17.** 在某些情况下，作为《绩效标准 1》中描述的风险管理方法的一部分，客户可能需要识别《绩效标准》2-8 中未涵盖的某些特定影响和风险。例如，《绩效标准 1》所识别的采掘业发展的一个独特的负面影响（其他绩效标准并不涵盖这部分内容）是手工采矿人员将由于项目的开展而无法继续对国有地下矿产资源进行开采。将环境及社会考虑因素纳入项目的风险和影响识别过程之中，将使客户能够明确地阐述其总体风险及效益，并为其决策提供相应的信息。

**GN18.** 以适用的当地法律法规以及《绩效标准》对项目进行初步风险识别，将表明项目是否会产生某些社会或环境风险，而这些风险必须需要进一步进行分析（参见以下 **GN22-GN30** 条）。如果初步筛选结果表明项目存在这些潜在的风险及负面影响，就必须确定风险识别过程的涵盖范围，并开展进一步的识别和分析（基于相关的基线调查，并考虑已识别的利益相关方），以查明这些风险及影响的性质和规模，受影响社区以及潜在的减缓措施。如果初步识别结果表明项目不存在潜在风险和负面影响或极小，客户应把识别过程及其结论记录在案。

**GN19.** 风险和影响识别过程应基于最近的、最新的信息，包括有关项目在地理、生态、社会、健康和时空层面的具体描述（环境和社会基准）。例如，在项目（新建或现有项目）融资格局下，相关信息应包括各种必需的相关设施（如专用管道、出入道路、自备电站、供水、住房、原材料和产品存储设施等）。该描述应包括那些对项目的成功运营至关重要的第三方设施和活动。如果项目涉及可能产生影响的实物构成部分和设施，收集和分析足够深入的环境及社会基准信息和数据，对于确定项目的影响区域，以及描述相关的物理、生物、生态、社会经济、健康和劳动力状况，具有至关重要的作用。这包括预计在可预见未来发生的变化（包括由于潜在的重大气候变化所导致的气候和环境状况预期变化，或者那些可能在项目周期内发生的且需要采取适当措施的环境变化），以及在项目区域内但与融资项目并不直接相关的现有和拟定开发活动。基准信息收集阶段非常重要，通常也是确定项目潜在影响和风险的必要步骤。

**GN20.** 识别项目和现场的风险及影响，应基于现有和可核查的一手信息。对于项目的影响区域，允许参考二手信息，但可能依然有必要通过实地勘察来收集一手信息，以确定拟建项目潜在影响及风险相适应的基准。相关数据可以从各种东道国政府机构、非政府组织和学术研究机构中获取。不过，客户应审慎评估数据来源以及潜在的数据空白。准确和最新的基准信息至关重要，这是因为实际情况瞬息多变（如因项目或者预期发展所引起的人口流入，或者缺乏有关受影响社区内弱势或脆弱个体和人群的数据），数据的准确性可能对社会缓解措施的有效性产生严重影响。必须明确指出数据限制如可得数据的范围和质量、假设条件和关键数据缺口以及与预测相关的不确定性。

**GN21.** 如果项目涉及那些可能产生影响并已明确识别的实物构成部分和设施，应确定在项目整个影响区域内的潜在负面影响和风险的程度及复杂性。项目的整个影响区域指的是，可能被项目活动、资产和设施（包括关联设施）在现场内及现场外影响的全部区域。根据融资项目性质的不同，项目影响区域内影响范围的大小以及该区域内的环境和社会风险及影响可能存在巨大的差异。有某些在项目范围内的影响可能是由第三方造成的。影响区域范围越大，第三方行动或不作为对项目的潜在风险就越大。在此过程中，还可能需要识别出影响区域内来自其它现有或规划项目的累积影响（参见以下 **GN37-GN43**）。在识别相关风

险和影响时，还应考虑到可能对项目带来风险的第三方（如地方和国家政府以及承包商和供应商等）的角色和能力，并意识到客户在应对这些风险和影响中，应考虑到其对第三方能发挥多少控制和影响。

#### 风险和影响识别方法和评估工具

**GN22.** 风险和影响识别过程应包括尽可能定量地筛选、识别、分析、测试或评估与融资项目有关的潜在风险和负面影响（包括环境、社会、健康、安全、劳工和保障方面的风险和影响）所需的所有步骤和方法。客户将采纳与现有的国际行业良好惯例一致的各种方法和评估工具，而所选择的方法和工具应对应到所融资项目的类型。这些方法包括但不限于：（1）全方位的环境和社会影响评估（ESIA）；（2）有限的或者有针对性的环境和/或社会评估；（3）直观的环境选址标准、污染标准、设计指标或施工标准；（4）相关的、有针对性的环境和社会研究，如健康影响评估，或针对部分活动的风险/危害研究；（5）环境和社会尽职调查和审核。

#### 环境和社会影响评估

**GN23.** 对于某些项目来说，特别是那些涉及到潜在重大负面环境和社会风险及影响的已被明确识别的实物构成部分和设施的新建投资和项目（包括但不限于重大扩建或改造——转型活动），客户应开展全面的环境和社会影响评估（Environmental & Social Impact Assessment 简称 ESIA）。ESIA 的主要组成部分通常包括：（1）初步筛选项目和确定评估过程范围；（2）审查可替代方案；（3）识别利益相关方（主要是直接受到影响的），基线调查收集环境和社会基线数据；（4）确定、预测和分析影响状况；（5）制定减缓或管理措施和行动；（6）确定影响的程度，并评估残留影响；（7）记载整个评估过程（即 ESIA 报告）。分析的广度、深度和类型应与评估过程中所确定的、拟定项目潜在影响的性质和规模相当。环境和社会影响评估（ESIA）必须遵从东道国环境评估法律法规的要求，包括对相关信息披露和公共咨询的要求，并按照国际行业良好惯例的原则来开展评估（细节参见“文献注释”）。

**GN24.** 环境和社会影响评估（ESIA）过程应尽可能地定量预测和评估项目的潜在负面影响，评估来自相关设施及其它第三方活动的环境和社会风险及影响。环境和社会影响评估（ESIA）应按照其优先顺序及其时间期限，确定和识别一系列在项目实施阶段应采取的环境和社会缓解和管理措施，以避免、最大限度降低或补偿/抵消风险以及负面环境和社会影响；环境和社会影响评估还应确定出那些无法得到缓解的后续负面影响（有关缓解层面的应用情况，参见 GN60-GN61）。缓解和管理措施的预期成果应尽可能制定为可测评的活动，如在特定的时期内可跟踪的绩效指标、目标或认可标准。该过程应指明为实施缓解和管理计划所必须的责任。环境和社会影响评估还应确定和估算出可获取数据的范围和质量，关键的数据缺口以及预测中的不确定性，并明确指出那些无需进一步关注的主题。对于那些主要在社会领域具有潜在重大负面影响（如非自愿移民）的项目而言，基线调查影响和风险识别过程应主要侧重于获得适宜的社会基线数据、开展影响分析和制定缓解措施（如“移民行动计划”）。

**GN25.** 对于新建开发项目而言，环境和社会影响评估包括审查对此类影响在源头上替代方案的技术和经济可行性，并确定选择拟定行动过程的依据。替代方案分析的目的是基于拟定项目可行的替代方案，改善项目设计、施工和运营方面的决策。该分析可基于替代方案与实际选项之间的差异，促进将环境和社会指标纳入项目开发和决策的初期阶段。在这个过程中，应尽早开展替代方案分析，并研究各种可行的替代方案；替代项目选址，设计或运营过程；或者应对环境和社会影响的替代方式。

**GN26.** 客户应确保实施适宜的计划，以确认达到获得相关政府部门批准所需满足的条款和条件，同时开展相应的监测活动来评定缓解措施的有效性。

#### 有限的或有针对性的环境和社会评估

**GN27.** 融资项目的活动可能包括潜在有限的负面环境和社会风险和/或影响，此类项目根据东道国的环境评估法律法规不必开展全面的环境和社会影响评估。这些项目可能包括：对现有生产设施的现代化和升级改造，但不涉及重大扩建或转型；城镇地区的房地产项目和/或发达地区所需的基础设施建设；社会基础设施的开发，如医疗和教育设施等。对于这些项目而言，客户应开展有限的或有针对性的环境和社会评估，此类评估的范围小于全面环境和社会影响评估，具体针对所确定的、与项目有关的潜在环境和社会风险

2012年1月1日

(包括劳工、健康、安全和保障层面)和/或影响。对于某些此类项目而言,应确认和报告环境选址标准、污染标准、设计指标或施工标准的适用情况。

**GN28.** 有限的或有针对性的分析和评估范围应在初期筛选过程中得以确定(参见GN18段)。在筛选过程中,客户应系统地评估和报告融资项目的潜在环境和社会风险及影响,并确定是否有必要:(1)消除或最大限度降低(缓解)所确定的风险和影响;(2)修改项目计划;或者(3)进一步开展有针对性的评估。有针对性的评估活动包括对空气污染物排放量和空气质量影响研究、噪音和震动研究、水资源影响研究、污染状况调查和评估,交通运输廊道的流量研究,社会基线调查、移民评估和劳动审计等。

#### 风险/危害评估

**GN29.** 根据《绩效标准 3:资源效率和污染防治》中的描述,如果一个项目(无论是新建还是现有项目)可能排放有毒、有害、易燃或易爆物,或者在风险和影响识别过程中认为项目运营可能导致对工厂现场人员或公众的伤害,客户应开展危害分析和风险评估。危害分析往往与危害识别(HAZID)研究、危害与可操作性(HAZOP)研究以及定量风险分析(QRA)共同开展。其它风险/危害评估包括人身和消防安全评估(《绩效标准 4:社区健康与安全》要求必须开展),以及人类健康和环境风险评估(如向环境中大量排放污染物的工业企业,具有潜在污染物和涉及从工业用途转向商用或住宅用途的再开发项目)。有关风险/危害评估的更多指南,参见“文献注释文献注释”。

#### 环境和社会责任审计

**GN30.** 环境和社会责任审计(或尽职调查)可适用于涉及现有资产以及财产和资产收购的项目。如果要开发、获取或融资的资产还没有明确,应建立足够的环境和社会尽职调查过程,以确保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,风险和影响能够被充分地识别。应利用环境和社会责任审计来确定相关风险和影响,评估已建立的管理系统的有效性,并使之与《绩效标准》相一致,遵守监管法规。环境和社会责任审计应按照系统性、有据可查和客观公正的方式,对环境社会风险和影响(包括责任在内)进行识别和量化。审计应报告与资产相关的主要环境和社会要素(如空气污染物排放、废水排放、所产生的有害废弃物、历史污染和受污染地点、土地征用问题、职业健康和安全、公共/社区安全、劳动力管理和标准、对文化资源的影响、内外部投诉,争议等),并确定出与资产相关的主要环节和社会风险及影响,包括以前、现在或今后不符合国家要求和《绩效标准》要求的领域。该项审计还应评估管理和缓解措施,并确定出为确保合规性的其它整改措施。该项审计应考虑和确定改善机会,包括但不限于提高能效、采用清洁技术、减少用水量、减少排放,改善安全工作条件以及社区发展计划。审计的目的应是为融资项目建立实施整改措施以及制定有效的环境和社会管理系统的基准。有关劳动力审计的更多指南,参见《绩效标准 2》及其相应的《指导说明》。

#### 全球影响

**GN31.** 尽管单个项目对气候变化、臭氧层、生物多样性或类似环境问题的影响可能不大,但它们如果与其它人类活动产生的影响累加在一起,就可能在国家、地区或全球范围内产生重大影响。如果一个项目可能产生大规模的影响,导致全球负面环境影响时,风险及影响识别过程应考虑到这些影响。有关生物多样性和生态系统服务的特定要求和指南见《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》及其相关的《指导说明》,而有关气候变化的考虑因素见以下内容,以及《绩效标准 3》及其相关的《指导说明》——其中探讨了项目在温室气体和臭氧层损耗物质排放方面的风险和影响。

#### 气候变化

**GN32.** 气候变化导致气候模式的不断变化,包括气候变异性 and 极端气候事件,可能以各种方式对项目造成影响,包括重大气候事件(如暴风雨或洪灾)造成的破坏所构成的物理风险,对自然资源(如水或其它生态系统服务)的可获取性产生的影响,供应链受到的潜在影响(如增加原材料的成本),以及项目运营或施工方式受到的影响。气候变化导致的其它潜在影响包括可能导致对融资项目提供的产品和服务的需求方式不断发生变化。

**GN33.** 项目的气候变化脆弱性及其增加生态系统和社区对气候变化脆弱性的可能性,将决定项目风险和影响识别过程中的气候变化考虑程度。项目的气候变化脆弱性和相关基础设施的类型、项目支持的活动以



及项目的地理位置的有关。根据联合国政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 的定义, 气候变化脆弱性是某个系统容易受到或者无法应对气候变化负面影响 (包括气候变异性 and 极端气候事件) 的程度。气候变化脆弱性跟气候变化的性质、规模和速度有关, 并随着其系统的多样性、敏感性和适应能力的变化而变化。

**GN34.** 如果项目涉及那些可能产生影响的已被明确识别的物理元素、方面和设施, 并且项目位于已确定的气候风险地区内, 客户应考虑利用气候学数据, 并考虑到在项目生命周期内可能发生的气候和环境状况的预期变异, 将与气候有关的特定要素纳入基准分析之中。客户还应将最新的气候学数据用于项目的基础设施设计, 并用于其他相关研究, 如有关污染物归宿和运输模式以及水资源影响的研究等。

**GN35.** 对于那些位于已确定的气候敏感区的项目 (如那些可能受到气候相关促进因素影响的项目, 这些促进因素包括极端气候事件, 如洪水和干旱, 高温持续时间延长, 降水、风暴、寒流侵袭和冻融循环周期的变异, 海岸侵蚀, 以及由于海平面上升导致的沿海泛滥等), 应具体开展与气候变化相关的风险识别。风险识别过程应: (1) 确定出在项目生命周期内气候变化对项目可能造成的直接和间接影响; (2) 确定出项目可能加剧的、与气候相关的潜在直接和间接负面影响; (3) 制定相应的监测计划以及气候变化减缓和适应措施。

### 跨界影响

**GN36.** 跨界影响是指影响的范围超出项目东道国而波及多个国家, 但本质上不具备全球性的影响。例如, 波及多个国家的空气污染, 国际航道的利用或污染<sup>GN2</sup>以及传染病的跨界传播等<sup>GN3</sup>。如果风险和影响识别过程确定了以下状况, 客户应考虑需要对相关政府机关承担那些责任。这些状况包括: (1) 项目包括有那些可能通过空气污染、从国际航道引水或者污染国际航道造成负面影响的活动; (2) 受影响的国家 and 项目东道国已就可能受影响的空气流域、水道、地下水等资源达成了相关协议或安排, 或者已建立了有关机制框架; (3) 受影响国家和项目东道国之间就可能受影响的资源所存在的分歧尚未得到解决, 并且在短期内解决的可能性不大。

### 累积性影响

**GN37.** 政府发出的特许经营和/或商业开发活动往往关注于可获取的自然资源 (如流域的水电潜力、风能、沿海港口区、石油储备、矿产资源、森林等), 可能导致在同一地理区域内出现多个项目。现有项目的各种环境和社会影响加上拟定和/或未来预期项目可能产生的增量影响, 可能导致重大的累积性影响, 这种累积性影响将远远超过单一项目或商业活动可能产生的影响。

**GN38.** 如《绩效标准 1》第 8 条所指出的, 如果项目涉及可能产生影响的已被明确识别的物理元素、方面和设施, 项目风险和影响识别过程应对项目在项目影响区域内 (如采石场、道路及相关设施等) 多个要素的综合性影响进行评估。在确定项目影响区域时, 应考虑到政府机构可能已经开展的所有相关综合性、地区性、行业性或战略性环境评估的结论和结果。如果出现上述在同一地区内正在或计划开展多个项目的情况, 客户在整个项目风险和影响识别过程中也可开展累积性影响评估 (CIA)。不过, 在某些情况下, 客户或单个项目的开发商可能无法或不适合开展累积性影响评估, 这些情况包括: (1) 来自一个大范围地区的、可能产生跨界影响的、多个现有和未来第三方项目或开发活动 (如跨界水流域、空气流域、森林等); (2) 这些影响可能已经发生或者将在更长时期内发生; (3) 在基于一系列现有和未来的第三方项目或开发活动进行评估, 而不单单是针对审查项目相关影响的评估时, 这些项目对特定生态系统要素或特征的影响重要性和/或不可逆性将会加大。在上述情况下, 如果该地区的第三方活动可能造成累积性影响,

<sup>GN2</sup> 国际金融公司对国际水域的定义为: (1) 构成两个或多个国家 (无论是否是国际金融公司的成员国) 之间边界的河流、运河、湖泊或类似水体, 或者流经两个或多个国家的河流或地表水水体; (2) 在上述 (1) 中所描述的任何水域中作为组成部分的支流或其它地表水水体; (3) 与两个或多个国家接壤的海湾、海峡或者河道, 或者如果是在是在一个国家境内, 被公认为是公海与其它国家之间沟通的必要航道的海湾、海峡或河道——以及流经此类水域的河流。

<sup>GN3</sup> 越界传染病的传播状况已众所周知, 并在很多情况下得到了观察。很多传染病, 如霍乱、流感和脑膜炎等可以在各国边界之间进行快速传播, 特别是项目在施工阶段吸引了大量潜在的求职者。同样, 项目可以引入大量的海外工人开展短期特种施工工作。在某些情况下, 海外工人的疾病谱可能与东道国和/或项目受影响社区存在显著差异, 如对多种药物有抗性的肺结核, 间日疟 (vivax) 和恶性疟 (faciiparum) 疟疾。在某些情况下, 可能必须考虑全球或地区性疾病 (如禽流感、H1N1和SARS) 的潜在传播情况。

但客户本身的经营活动所造成的影响在累积性影响中占据相对较小的比重，则可能更适合开展区域性或行业性评估，而非累积性影响评估。有关此类评估的更多指南，参见以下 GN54。

**GN39.** 累积性影响是指本项目与其它现有、已规划和未来可合理预见到的项目和开发活动的影响叠加时所产生的增量影响。累积性影响包括环境条件受到的影响，如污染物排放在大气分水岭中的增量贡献，水体污染物浓度的增加、土壤、沉积物或生物蓄积，由于各种取水导致流域水流量的减少，流域中的沉淀物富集度增加，水土流失加剧，迁徙路线或野生动物迁移受到干扰，特定生态系统中的指示性物种的承载力或生存受到的压力加大，由于狩猎增加、被道路车辆轧死和林业运营方式的影响导致野生动物种群数量的减少，由于各种森林采伐特许权的授予导致森林面积的枯竭，其他次生或连带的社会影响（如外部人员涌进项目区域情况），或者由于项目影响区域内运输活动的增加导致社区道路的交通拥挤状况恶化和交通事故的增加。

**GN40.** 虽然与在项目直接实施空间内和实施时间进度内针对某特定区域和时期内开展的环境和社会影响评估所分析的影响相比，累积性影响与其在质量上未必存在差异，但累积性影响评估（CIA）扩大了评估的规模和时间段。在实践层面，此类评估的关键要素是确定在项目周边应评估的区域面积大小，适宜的时间段，以及如何切实可行地评估在不同时间段开展的不同项目之间错综复杂的关系。由于累积性影响评估并不单单是一个项目的开发活动，其潜在的管理或缓解措施通常需要更多的利益相关方参与，以便开展协调和实施。此外，需要政府部门积极参与，以便评估每个项目对累积性影响的增量贡献，监测和执行每个项目相应的缓解措施的实施，确定其它所必需的缓解措施，并且协调、保障和记录其实施情况。在所有其它方面，累积性影响评估（CIA）在本质上与环境和社会影响评估（ESIA）类似，因此往往依赖于已有的环境和社会影响评估做法，包括确定范围，分析影响，评估重要性，确定缓解措施以及后续措施<sup>GN4</sup>。

**GN41.** 《绩效标准 1》的第 8 条要求，如果融资项目涉及那些可能产生影响的已被明确识别的物理元素、方面和设施，客户的风险和影响识别过程应确定和评估各种项目的累积性影响，这些项目包括项目的未来规划开发活动或者与项目相关的其它开发活动，所有已有项目或者项目可能加剧其影响的状况，以及在风险和影响识别过程中确定出的同一类型的其它开发活动。同时还应确定和评估本没有计划但可预见的项目开发活动在此后一段时期或者在不同地点可能产生的影响。该项评估应与所预期的累积性影响的增量贡献、来源、程度和严重性相符合，并仅限于那些基于科学研究和/或受影响社区关注的被认为是重要的影响。那些如果没有本项目可能发生或者独立于本项目之外可能发生的潜在影响不在考虑之列。评估的时空边界的确定取决于与上述指标保持一致的潜在累积性影响的筛选和识别结果。该项评估应确定出本项目是否对生态系统要素或者特定的特征造成了不利影响，使其超过了相关政府机关与其他利益相关方磋商后所预先设定的、可接受的阈值（承载力）。因此，尽管多个项目导致的累积性影响通常是由政府资助的评估所确定的，客户也应确保本身所开展的评估能够确定出本项目对累积性影响的贡献度。

**GN42.** 客户的基线调查应确定出与现有项目相关的所有相关状况——融资项目可能导致这种状况的恶化，并导致累积性影响。对于可预见的未来项目而言，应优先评估正在考虑融资的项目所产生的累积性影响，这些开发活动包括与本项目相关的已规划开发活动，以及在评估时所实际确定的项目影响区域内同一类型的其它未来开发活动（这可能包括拟定、特许或许可证所在地区的开发活动）。

**GN43.** 在适当的情况下，客户应利用商业上合理的措施，与相关政府部门、其他开发商、受影响社区以及其他利益相关方一同来评估、设计和实施经过协调的缓解措施，以便管理来自同一项目影响区域内多个不同项目的潜在累积性影响。

### 企业与人权

**GN44.** 《国际人权法案》确定了主要的人权概念，包括《世界人权宣言》（UDHR）、《公民权利和政治权利国际公约》（ICCPR）以及《经济、社会及文化权利国际公约》（ICESCR）<sup>GN5</sup>。一方面，各国政府主要负责履行这些法律文书所包含的义务，另一方面，私营部门企业负责在其运营中尊重这些人权。近

<sup>GN4</sup> 针对从业人员的累积影响评估（CIA）的参考文件可从以下网址中下载：<http://www.ceaa-acee.gc.ca/default.asp?lang=En&n=43952694-1&toc=show>

2012 年 1 月 1 日

来，一些重要的企业与人权分析调查了《国际人权法案》中人权和项目间的相关性，评估结论认为，尽管企业活动会对《国际人权法案》中规定的所有人权产生影响的可能性不能排除，但该法案中的某些权利对企业行为尤其重要<sup>GN6</sup>。

**GN45.** 联合国秘书长企业与人权事务特别代表 (SRSG) 详细阐述了企业在尊重人权方面的义务，建立了一个基于“保护、尊重和救济”三大支柱的人权框架，这三大支柱具体是：各国政府有义务预防包括企业在内的第三方滥用人权；企业有责任尊重人权；受害者可以更多地获取到有效的司法和非司法救济。有关本框架的实施“指导原则”详细阐述了“保护、尊重和救济”人权框架的具体实施方式。同时，“指导原则”强调，企业尊重人权的义务适用于所有人权以及所有企业，包括在与其它各方开展业务关系时。《绩效标准 1》体现了 SRSG 人权框架中的“尊重”和“救济”要素。

**GN46.** 虽然《绩效标准》中未直接提到这一点，企业应该注意到，它们与项目东道国的政府达成的协议、特许权与类似实体达成的协议不得妨碍受项目潜在影响的各方之人权，也不得妨碍该国政府为履行其自身人权义务所开展的实质性工作。各国政府通过颁布和执行相关法律来部分履行其人权义务。在协商合同中的稳定条款时，如果国家颁布了具有普遍适用性的法律，这些法律体现了在健康、安全、劳工、环境、保障、非歧视和其它与企业与人权问题相关领域的国际良好惯例，企业不得提出对国家政府进行经济处罚或其它处罚<sup>GN7</sup>。

**GN47.** 如果客户决定按照《绩效标准 1》脚注 13 的规定开展企业人权尽职调查，客户会发现参照风险和影响识别及管理过程中的人权要素，以及由国际商业领袖论坛和国际金融公司共同出版的《人权影响评估和管理指南》（参见“文献注释”）中指出的人权风险的几种情景是有帮助的。

### 弱势或脆弱群体

**GN48.** 在项目的影​​响区域内，可能会存在处于特别弱势或脆弱的个人或群体，拟建项目对他们的负面影响可能比对他​​人更为严重。大型项目不仅影响区域大，而且影响到多个社区，与问题仅限于现场的小型项目相比，更有可能使这些个人和群体受到负面影响。如果预计融资项目将影响一个或多个受影响社区，风险和影响识别过程应利用公认的社会学和健康评估方法，收集按不同人口类型的数据，从而识别出受影响社区人群内的弱势个人或群体并确定其所处位置。利用这些分类信息，客户应评估对这些个人和群体的潜在影响，并在与其磋商的基础上，提出具体的措施（必要时，提出单独的措施），确保能够以适当的方式规避、最大限度地降低、缓解或抵消这些潜在的影响和风险。弱势个人和群体应该可以与受影响社区的其他个人和群体一样，从项目提供的机会中平等受益；这可能要求提供差异化的惠益共享过程和层次（例如，如果房屋在移民中被没收，则保证向家庭中的女性和男性提供均等的补偿；为那些可能缺乏必要技能、无法在项目中找到工作的个人或群体提供培训；确保他们可以获取项目提供的医疗服务等）。项目监督工作应按不同人口类型跟踪这些个人或群体。针对原住民的特殊考虑因素和措施，参见《绩效标准 7》和相应的《指导说明》。

### 残疾

**GN49.** 残疾人士因融资项目而受影响的可能性比一般人大，因此各国都有关于残疾人法律、法规和其​​它指南。如果没有现有的完善法律框架，客户应找出适当的替代方案来避免、最大限度降低、缓解或抵消残疾人面临的潜在负面影响和风险。这些替代方案的重点是为社区提供资源和服务（如获取到教育、医疗、培训、就业机会、旅游机会以及消费品；以及搭乘车辆、出入学校、医院/诊所、办公设施、酒店、饭店、商店和其它商业区的权利）。有关《无障碍环境的设计手册》以及《美国无障碍委员会》的具体情况，

<sup>GN5</sup> 其它核心的国际人权条约主要关注女性权利、拷打、儿童权利、流动工人、被迫失踪以及残疾人权利。有关更多信息以及每个条约的文本内容，请参见 <http://www2.ohchr.org/english/law/index.htm>。根据具体情况，客户可能必须考虑上述条约以及其它有关国际人权和人道主义法律的文书。

<sup>GN6</sup> 联合国人权委员会，《保护、尊重和救济：企业与人权框架：联合国秘书长人权、跨国企业以及其它类型企业事务特别代表报告，约翰·鲁杰，2008 年 4 月，A/HRC/8/5；实现人权：企业参考指南，卡斯人权法中心，国际商业领袖论坛，联合国人权事务高级专员办公室，以及联合国全球契约办公室，2008 年；丹麦人权研究所人权合规性评估工具（V1 和 V2）。

<sup>GN7</sup> 同时参见《附录：负责任的原则：将人权风险管理纳入政府—投资者合同谈判之中：谈判指南，A/HRC/17/31/Add.3。负责任的原则中包含的很多概念也可在《绩效标准》中找到。

参见“文献注释”。客户还应考虑将通用设计（定义是，设计所有人都能在不需要修改或特别设计的情况下最大限度使用的产品、环境、活动、服务）原则纳入新建设施，或者设施改建、扩建或现代化改造的设计、施工和运营（包括应急和疏散计划）之中，GN<sup>8</sup>以最大限度提高所有潜在用户（包括残疾人士）对这些设施的使用。并参见《绩效标准 4》及其相应的《指导说明》。

### 性别

**GN50.** 由于女性和男性不同的社会经济角色以及他们对资产、生产性资源以及就业机会的控制和获取程度不同，项目对女性和男性所产生的影响也可能存在不同。目前可能存在一些规范、社会惯例或者法律障碍，妨碍女性或男性（通常是女性，但也可能是男性）充分参与项目的协商、决策或惠益分享过程。这些法律和社会规范及惯例可能导致性别歧视或者性别不平等现象。应评估对不同性别的影响，同时项目风险和影响识别过程应提出旨在确保项目不会使某个性别相对处于弱势的措施。这些措施可能包括通过建立单独的协商和投诉机制，提供旨在增强充分参与和影响决策的机会，以及制定能让女性和男性平等获取惠益的措施（如土地产权、补偿和就业机会等）。

### 第三方的影响

**GN51.** 客户可能对第三方的影响力有限或者无法发挥影响，这些第三方包括负责管理该地区外部人员涌进项目区域情况的政府部门，或者利用林区项目施工道路开展非法砍伐经营活动的企业。但是，项目的影响领域应包括对于项目成功运营至关重要的第三方设施和活动，针对一个具有较大影响区域的项目风险和影响识别过程应确定出第三方的作用及其行动或不作为可能产生的影响和风险。客户应与第三方协作，采取行动来影响或者控制第三方。

**GN52.** 第三方中包括与本项目具有特别密切关系的关联设施（参见《绩效标准 1》的第 8 条）的运营方。鉴于这种关系，客户通常对此类设施的运营方在商业方面具有一定的影响力。在此类影响力可行的情况下，客户可以从这些运营方那里获得按照可适用的《绩效标准》来开展设施运营的承诺。此外，客户应确定其自身的行动，这些行动可以为关联设施的运营方的行动提供支持或补充。

### 供应链考虑因素

**GN53.** 与上述的第三方影响和风险一样，项目与主要供应链的关系也可能对某些行业构成特定的挑战。客户应确定《绩效标准 2》和《绩效标准 6》中供应链在劳动力问题（童工和强迫劳动以及重大的职业健康和安全风险）和生物多样性方面的作用、影响和风险。一般而言，在客户可以合理实施控制的情况下，应与主要的供应商协作，根据具体情况拟定与所确定风险相适宜的缓解措施，同时应意识到，对供应链问题的评估和处理，如果超出第一层或第二层供应商，无论是对客户还是供应商，不一定切合实际或有很大意义。有关解决客户供应链中的劳工问题，特别是那些与童工、强迫劳动以及职业健康和安全风险有关的劳工问题的其它信息，参见《绩效标准 2》（第 27-29 条）及其相应的《指导说明 2》。有关供应链的生物多样性保护的问题，参见《绩效标准 6》（第 30 条）及其相应的《指导说明 6》。

### 区域性、行业性或战略性评估

**GN54.** 《绩效标准 1》要求，如果项目涉及可能产生影响的已被明确识别的物理元素、方面和设施，项目风险和影响识别过程应将与本项目及其影响区域直接相关的政府部门所编制的相关可适用规划、研究或评估的结果和结论纳入在内。这些包括经济发展总体规划，区域性规划，可行性研究，替代方案分析以及相关的综合性环境评估。然而，在特殊情况下，除了环境和社会影响评估外，可能还必须开展区域性、行业性或战略性环境和社会评估。不过，这些评估通常由公共部门开展。

**GN55.** 如果融资项目或者一系列与项目有关的开发活动预计将产生重大的区域性影响，或者影响区域性发展（例如城市区域、流域或海岸带），则需要开展区域性评估。如果项目的影响区域跨越两个或两个以上的国家，或者与项目相关的影响可能超越项目东道国，也应开展区域性评估。如果客户单独或与他人合作（客户在其中发挥主要作用），拟在同一国家的相同或相关行业（如电力、交通或农业）拟定开展多个项目，则可开展行业性评估。战略性评估通常评估与特定战略、政策、规划或计划相关的影响和风险，

<sup>GN8</sup> 在需要的情况下，通用设计”应当为有残疾的特殊人群提供帮助性的设施(2006 年 12 月 13 日批准的联合国残疾人权利公约第二条)。

2012年1月1日

并往往同时涉及公共部门和私营部门，当客户在项目开发的制定战略、政策、规划或计划过程中扮演重要角色，也需要开展战略性评估。此外，为了评估和比较不同发展选择的影响，评估与风险和影响相关的法律和制度因素，以及为未来的环境和社会管理总体措施提出建议，可能需要开展地区性、行业性或战略性评估。

### 报告风险和影响识别过程

**GN56.** 应记录风险和影响识别过程的结果。风险和影响识别过程可能形成一至多个带有单独分析成果的文件，特别是当客户聘请多名专家来应对多个《绩效标准》的要求时。在特定情况下，报告说明环境选址标准、污染标准、设计准则或施工标准的适用情况可能就足以满足要求。

**GN57.** 如果项目涉及那些可能带来有限的负面影响和风险的已被明确识别的物理元素、方面和设施，必须报告风险和影响筛选过程、风险和影响分析、拟定缓解措施、信息披露过程以及利益相关方参与（如有受影响社区）情况。客户至少应报告以下内容：

- 项目及其环境和社会要素，包括地图和图纸
- 项目影响区域的划分情况或描述，包括地图
- 针对项目建立的环境、健康和安全绩效标准，法律法规框架的合规性，与可适用的《绩效标准》的一致性
- 所确定的潜在负面影响和风险，包括确定的受影响社区
- 已规划的缓解措施以及那些亟待进一步解决的领域
- 利益相关方的参与过程

**GN58.** 如果项目涉及那些可能带来重大负面影响和风险的已被明确识别的物理元素、方面和设施，必须遵照可适用的相关法律要求，并按照国际行业良好惯例（有关更多指南，参见“文献注释”），编制正式的环境和社会影响评估报告。对于这些项目而言，分析摘要应对评估结果进行客观明确的阐述，并应浅显易懂。

**GN59.** 如果项目涉及对现有设施的审计（或者有针对性的分析），应按照国际公认的惯例编制环境和社会责任审计报告以及危害/风险评估报告。有关用于开展此类审计的过程以及国际公认惯例的部分范例，参见“附录 A”。

**GN60.** 如果要开发、获取或融资的资产还没有明确，客户应报告建立的环境和社会尽职调查过程，以确保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，能充分识别其风险和影响。

### 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。用于应对已确定的风险和影响的缓解层级将首先关注影响的避免，其次才是影响的最小化，在存在后续影响的情况下，采取在技术上<sup>20</sup>和经济上可行<sup>21</sup>的补偿/抵消措施。

<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。

2012年1月1日

15. 如果已确定的风险和影响无法得到避免，客户应确定相关的缓解和绩效改进措施，并制定相应的行动，确保项目的运营遵从可适用的法律法规，满足《绩效标准》1-8的要求。这一综合性管理计划的详尽程度和复杂程度以及已确定的措施和行动的优先顺序，应与项目的风险和影响相当，并将受影响社区的参与过程结果纳入其中。

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。

<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。

**GN61.** 如果风险和影响识别过程确认了与项目相关的潜在影响和风险，客户应制定相关的措施和行动计划，以避免、最大限度降低、补偿或者抵消潜在的负面影响，或者增强正面或有利的的影响。总体而言，对于那些负面的环境和社会影响，项目风险和影响识别过程应采用缓解层级体系，首先重点关注预防这些风险和影响发生的措施，其次才是最小化、减缓或补偿这些风险和影响的措施。这一点并不能经常实现，必须从那些技术上和经济上可行的选项（《绩效标准 1》的脚注 21-22 中有相关说明）中找出缓解措施。应该报告采取的这些缓解层级体系，同时，如果分析了风险和影响的避免与缓解/弥补之间的得失权衡，也应加以报告。客户应分析这些措施的经济、财务、环境和社会成本及效益，并确定会给哪些利益相关方带来这些成本和效益。如果这些影响处于客户可以控制或影响的范围内，客户应将这些缓解或整改措施纳入管理计划之中，并通过环境和社会管理系统（ESMS）实施这些措施。

**GN62.** 采取缓解层级体系来预测和避免，或者在无法避免的情况下最小化或者弥补/抵消对员工、受影响社区和环境的风险影响，被认为是控制环境和社会风险及影响的国际行业良好惯例。因此，《绩效标准》中采纳的一个通用原则是，客户应采纳（并证明已采纳）与这一国际惯例保持一致的方法，具体如下：

- **避免：**要求客户确定并且在技术上和经济上可行的情况下，对项目的设计（或潜在地址）做出调整，以避免对社会和/或环境特征造成负面风险和影响。“避免”被视为最可接受的缓解形式。
- **最小化：**在无法实现“避免”风险和影响的情况下，可以通过环境和社会措施/处理方法/设计，最大限度降低负面影响和风险。使风险和影响最小化的可接受的选择有很多种，包括在适可的情况下：减轻、矫正、维护和/或恢复影响。
- **补偿/抵消：**在避免或最小化风险和影响的措施都不可行的情况下，可以制定和实施那些能够补偿/抵消后续风险和影响的措施。必须指出的是，尽管这些措施不能完全消除已确定的负面风险和影响，但将尽量以（至少）相对积极的方法来抵消这些风险和影响。

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的讨论。

**GN63.** 管理计划的详尽和复杂程度应与项目的预期影响和风险程度相当。对于那些具有重大的潜在负面影响和风险、且必须开展全面环境和社会影响评估的项目，管理计划必须应对评估过程中所确定的以及相应的评估报告中所报告的所有环境和社会风险及影响，同时应包括所有的管理计划或行动计划、规程、惯例和法律协议，以便系统地管理所有的缓解措施。

**GN64.** 对于那些潜在负面影响和风险较小的项目，管理计划应针对那些有限的影响和/或风险，其详尽程度可能相对较小。如果是现有设施，管理计划可能包括整改措施和计划，具体针对上述环境和社会责任审计中确定的有待改善的领域。同样，管理计划应体现特定的（诸如本《指导说明》中所阐述的）评估和研究的结果，并包括来自这些评估和研究所建议采取的具体行动。

2012年1月1日

**GN65.** 某些类型的项目可能导致或者促进累积性、跨界和全球影响。如果评估项目被认为具有重大的影响增量贡献，管理计划应包括特定的行动和缓解措施，这些行动和措施能够为相关政府部门为控制和监测这些大尺度影响所开展的活动提供支持。

**GN66.** 管理计划适用于客户组织机构的各个层面，包括客户能够控制或影响的承包商和主要提供商，以及特定现场、设施或活动。管理计划包括与相关设施有关的条款和协议。对于部分项目来说，与供应链相关的风险和影响可能非常显著。在这种情况下，必须评估这些影响，同时客户应在能对第三方产生影响或控制的前提下，与第三方（适当的第三方）协作，针对供应链的风险和影响采取行动。应将此类行动纳入客户的管理计划之中。

**GN67.** 作为管理计划的一部分，客户可能希望建立自身内部的绩效评测指标，以便增强积极影响和取得预期的成果，以在可能的范围内作为可测评的活动。这些评测指标包括在特定时期内可跟踪的绩效指标、目标、或者可接受标准，以确保这些领域的绩效能够持续得到改进。

**GN68.** 客户应确定和记录资金的充足分配情况，并指定客户组织机构内部的负责人员负责实施管理计划。

**GN69.** 管理计划在将风险和影响识别过程的结果（包括识别过程中的磋商结果）纳入在内的同时，还应包括环境和社会行动计划（部分业界人士称之为管理计划或发展计划），行动计划重点包括客户为应对风险和影响识别过程中出现的问题所必需采取的措施和行动，以便遵从适用的国家法律法规，满足可适用的《绩效标准》的要求。行动计划应包括总的环境和社会行动（或管理）计划，该计划对于开展风险和影响识别过程中产生的一系列缓解措施或主题计划必不可少，这些主题计划包括各种类型的环境、健康和社会管理计划（如移民安置行动计划、生物多样性保护行动计划、水资源管理计划、生态系统恢复计划、社区安全保障计划、社区发展计划或原住民计划等。）行动计划可以是弥补现有管理方案中的空白以确保与《绩效标准》一致而制定的计划，或者也可能是具体描述项目减缓战略的独立计划。行动计划可以将那些内部信息排除在外，这些内部信息包括专有信息、成本数据、可能损害项目地点安全的信息，详细的程序、业务流程以及员工指南（应包括在管理计划之中）等。

**GN70.** 有效的管理计划应具有一定的机动性。监测环境和社会状况、评估计划、实施行动和缓解措施，是一个完善管理系统的基本组成要素。客户应制定和实施旨在调节政策和运营的规程，并基于环境和社会监测数据对行动和缓解措施做出相应的改变。这一重复的过程有助于采取灵活的决策，该决策过程将考虑到不确定性，认识到社会和自然系统变异的重要性，并在管理行动、缓解措施和其它活动的成果得到人们更好的认识后做出调整。

**GN71.** 出资人对在项目开展独立尽职调查时可能得出结论，认为客户需要开展其它的措施和行动，以保障符合《绩效标准》、东道国的法律，或者其它超出客户在其管理计划中确定的行动之外的义务。如果得出这种结论，则需将其它的措施和行动纳入客户管理计划之中，并通常应说明为确保符合《绩效标准》而采取的其它的措施和行动、负责行动和措施实施的单位、以及相关的完成指标和经协商一致的时间进度表。

### **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。**

**GN72.** 要成功实施管理计划，要求客户所在机构的管理层和员工致力于该计划的实施。客户应相应地指定内部专门人员（包括管理层代表）负责实施，并明确其在环境和社会责任问题方面的责任和权利。该管理层代表是组织机构内的主要负责人，作为高层决策者以及那些在组织机构内部职能部门负责实施和维护环境及社会管理和缓解措施的员工之间的纽带。管理层代表应是高级管理层团队的成员。

**GN73.** 随着管理系统的演变，人们也认识到，管理系统的成功与否取决于那些传统上可能被认为与环境和社会责任问题无关的部门人员所开展的工作。人力资源、生产、采购、维护等部门或实体以及其它专业职能部门被视为是管理系统取得成功的重要促成因素。尽管预计环境和社会责任问题的管理将继续由环境和社会专业人员牵头负责，但是组织机构如何将其纳入整个企业之中，将显著影响环境和社会风险与影响处理方面的成败。上述部门员工的角色应与所确定的环境和社会风险及影响相对应。例如，非环境和社会责任专业人员可能发挥作用的领域包括：管理培训需求（人力资源）、合同和承包商绩效（采购）、保养设备以提高污染控制和能效、避免溢出、渗漏和其它应急状况（维修）以及材料存储和处理以及最大限度减少废弃物（生产区）等。人们认为，在环境和社会责任事务专业人员的指导下，动员整个组织机构众多员工的力量，是管理组织机构的环境和社会风险的具较好的成本效益和明智的做法。组织机构应认真考虑如何将风险与影响有关的要求纳入组织机构的各个组成部分之中，以便按照其政策最好地控制这些风险和影响。如果将这些职责外包给承包商或第三方，客户与承包商或第三方的协议中应包括各方为履行与管理系统和计划保持一致的协议所必须的行动和措施。大型复杂的组织机构可能指定多个人员或运营单位负责开展这项行动和措施。而中小型企业可能仅由一名人员负责实施。组织机构应很好地界定关键的环境和社会责任，并传达给相关人员以及组织机构的其它部门和人员。应向那些被指定负责实施管理系统和计划以及其它绩效措施的人员分配合适的人力资源和资金。下面是一些可能对客户评估其能力和过程是否充分有帮助的问题：

- 客户所在的组织机构如何确定和分配为管理环境和社会绩效所必须的人力（包括外部专家）、技术和资金资源？
- 如何将环境和社会管理纳入整个企业管理过程之中？
- 如何保持社会、环境和其它商业目标和优先领域之间的平衡，并解决它们之间的冲突，其过程是什么？
- 那些负责管理、履行和核实对环境和社会产生影响的工作的人员的职责和义务是什么？这些职责和义务是否得到了明确的界定和记录？
- 高层管理团队是如何建立、增强和传达组织机构的承诺？
- 是否建立了在项目状况发生变化的情况下对管理系统进行定期评估的机制？

**GN74.** 如果能够达到《绩效标准》的可适用要求，客户可以利用内部工作人员和/或外部咨询顾问（《绩效标准》和《指导说明》中所谓的“胜任的专业人员”）或者外部专家（《绩效标准》和《指导说明》中所谓的“外部专家”）来开展风险和影响识别过程。开展风险和影响识别过程的胜任专业人员必须能够充分、准确和客观地开展该项工作，并具备必要的能力和经验。对于那些可能产生重大负面影响和风险的项目，客户应（并可能必须）聘请合格的外部专家来协助开展所有或部分的环境和社会评估。这些外部专家必须在类似项目中拥有大量广泛的工作经验，才能被视为具有相应的资质。他们必须参与项目开发的初期阶段，并在必要时参与项目的设计、施工和试运行等不同阶段。此外，通常在某些具体的情况下需要合格外部专家的服务，这些领域包括移民（见《绩效标准 5》）、生物多样性保护（见《绩效标准 6》）、原住民（见《绩效标准 7》）以及文化遗产（见《绩效标准 8》）。

**GN75.** 客户所在的组织机构应确定出为实施管理系统和管理计划所必须的知识和技能，包括“行动计划”所要求的知识和技能。此前的背景、在岗时间、培训情况、技能发展、受教育情况以及以往的工作经验，都有助于确定一个人是否充分具备为履行实施管理系统和计划的职责所需要的知识和技能。客户所在的组织机构应考虑所有上述因素，确定这些人员是否能够胜任要求其从事的工作。如有必要，客户应考虑招聘新的人员，确保雇佣合格的人员来完成这些任务。



2012年1月1日

**GN76.** 培训是为员工提供额外的技能和知识的一种常见方法。培训计划要取得成功，必须经过精心和系统的考虑。下表提供了培训计划中应考虑的关键要素：

- 确定对组织机构人员的培训需求。培训需求可能来源于以往的事件（事故、紧急情况、内外部投诉），审计中确定的绩效缺陷，与其它企业或组织机构的对照结果，以及来自员工本身的直接建议或要求。在必要的时候，针对那些（直接或间接）为组织机构开展工作的其它各方，如承包商和供应商，也应考虑和确定其培训需求。
- 制定针对已确定需求的培训计划。哪些技能、理解力和经验是目前的人员所缺乏的，通过培训能够得到提高的？简而言之，如果个人要被视作能够胜任其工作，需要具备哪些能力？培训计划应包括培训课程、持续时间、频率、课程大纲等内容。
- 培训计划的核查，确保与组织机构的政策以及其它可适用的要求（如监管考虑因素）保持一致。
- 目标人员的培训。可以是正式、非正式（在职培训）、一次性、定期等培训方式。
- 记录所接受的培训，并报告给监管方或政府部门、金融机构等，提供记录，作为接受培训者岗位或职业发展的一部分。
- 评估所接受的培训，确定其有效性。弄清个人目前是否能够胜任当前的任务，确认培训的成功与否。如果确认培训计划无效，组织机构应评估培训计划的各个方面（包括培训课程、培训方式、培训师的能力等），确定应该调整的方面，以便获得成功的结果。应定期反复开展对员工能力的评估，并将特定的措施（如进修培训）纳入培训计划之中。

**GN77.** 客户可以提出以下部分问题，以帮助规划和组织培训计划：

- 客户的组织机构如何确定在环境和社会方面的培训需求？
- 如何分析特定工作职能岗位的培训需求？
- 是否必须为承包商和/或供应商提供培训？
- 是否制定和评估了培训计划，并根据需要进行了修改和更新？
- 如何报告和跟踪培训计划？

**GN78.** 客户应确保直接负责融资项目环境和社会绩效相关活动的员工和第三方能够胜任其工作，并具备为开展其工作所必需的知识技能，包括了解项目东道国的最新监管要求以及《绩效标准》1-8中的适用要求。为确保实现上述目标，应采取措施满足管理系统、计划和行动中规定的特定需求和承诺，以有效的方式开展管理和缓解措施。

**GN79.** 当项目可能对受影响社区内的敏感或脆弱个人或群体造成影响时，和这些敏感或脆弱个人或群体打交道的员工应充分了解与这些个人或群体相关的特定问题。可能必须为这些员工提供专门的培训。

**GN80.** 当项目的特定部分或管理系统和计划的实施外包给承包商时，客户应确保这些承包商具备必要的知识、技能和接受必要的培训，以便按照符合管理系统和计划以及《绩效标准》要求的方式开展工作。

#### **应急准备和响应**

**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响应系统，以便客户能与合适的相关第三方合作，对项目中突发性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、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，以确保有效的应急响应。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)。如果当地政府机构没有能力或没有足够的力量作出有效的应对，则客户应在准备和应对与项目相关的紧急状况方面发挥积极作用。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。

**GN81.** 《绩效标准 1》中的应急准备和响应要求是指：（1）应急事件是指可能影响融资项目的人员和设施安全的意外事故；（2）必须保障项目人员的健康和安​​全（见《绩效标准 2》）；（3）必须保障受影响社区人员的健康和安​​全（见《绩效标准 4》）。客户应系统地应对应急准备和响应。如果项目（新建或现有项目）涉及到可能产生影响的已被明确识别的物理元素、方面和设施，客户应利用应急准备和响应计划，或者其它适用于特定行业的类似工具，作为管理计划的一部分，处理与潜在的流程混乱和事故有关的应急状况。如果紧急事件造成的影响可能超越项目边界，或者这种影响来自于项目边界以外的地区（如在公共道路上运输危险物质造成了泄漏），客户必须根据风险和影响识别过程中确定的将给社区人口健康和安​​全带来的风险，制定应急准备和响应计划（参见《绩效标准 4》及其相应的“指导说明”）。有关应急准备和响应的其它指南可参见世界银行集团《环境、健康与安全（EHS）指南》，包括《通用 EHS 指南》或者针对具体行业的《EHS 指南》。

**GN82.** 有效的应急准备和响应计划能够帮助客户假定在最坏的情景下为最好的结果做好准备。这些计划应明确各自的责任，以便评估紧急状况可能对人身、财产和环境造成的风险程度，并制定相关的流程，指明在发生不同类型的紧急状况时应由谁和向谁传达。规划和沟通的层级应与潜在影响相当。这些计划应根据应急层次分类（应急层级），制定具体的规程。关闭设备和生产流程以及疏散的规程，包括项目地点以外指定的聚集地（即集合点），都是应急准备和响应计划中的一部分。此外，针对那些负责开展援救、医疗、威胁和事故响应（例如，危险物质泄漏事件响应），消防和其它针对项目地点、设施和活动的响应的工作人员，有效的应急计划应包括针对这些人员的具体培训和实践（如模拟和演习）的时间安排以及设备要求。总体而言，应急计划应针对应急准备和响应的以下方面：

- 确定应急情景
- 具体的应急响应规程
- 训练有素的应急响应团队
- 应急联系人和沟通系统/协议（包括在必要的时候与受影响社区的沟通）
- 与政府机构（应急、卫生和环境管理部门）的沟通规程
- 常设应急设备和设施（如急救站、消防设备、溢出响应设备、应急响应团队的个人防护设备）
- 利用应急设备和设施的规范
- 确定疏散路线和集合点
- 基于指定的应急层级开展应急演习及其周期
- 净化规程和方法，采取应急补救措施，来尽可能地遏制、限制和减少项目物理边界内的污染

### 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与影响相适，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。**

<sup>23</sup> 例如，参与水质监督。

**GN83.** 客户主要通过监测来跟踪和评估管理系统和计划的实施进展情况，监测对象包括行动计划中确定的所有行动项目。客户应建立一个评估和监测系统，评估和监测的内容包括：（1）项目对已确定的员工、社区和自然环境的主要风险和影响；（2）对法律法规的合规性；（3）管理计划的实施进度。监测的类型、范围和频率应与项目风险和影响识别过程中确定的项目潜在影响和风险相当。此外，根据项目的性质，客户可以建立、长期跟踪和测评主要的指标和其它绩效指标，以说明项目绩效的改善情况，或者突出那些仍需开展进一步工作的领域。

**GN84.** 作为管理系统中所建立的监测计划的一个组成部分，客户可以建立关键的社会发展评估指标，以及对项目成功与否的定量和定性评估指标，并将利益相关方参与实践纳入行动计划，以便改善所确定的社会绩效，或者突出那些仍需要开展进一步工作的领域。

**GN85.** 在建立环境监测计划中需要考虑的要素通常包括（但不限于）工程估算、环境模拟、污染物来源（如大气排放物、污水、固体和有害废弃物等）、噪音、环境用水水质和水量（地表和地下水）、空气质量、工作场所污染物测量等。对于某些项目来说，生物多样性监测可能是整个监测计划中的重要组成部分（有关更多指南，参见《绩效标准 6》及其相应的《指导说明》）。将受影响社区对项目对其健康和环境带来的风险所持的意见考虑进去，监测的重点和范围应与周边地区敏感性相关的污染物排放的风险相当。同时应建立适当的程序，确保数据的可靠性，这些数据如仪器校正、设备测试以及软硬件取样等。具体的环境监测指标包括观测的参数，使用的取样和分析方法、取样地点、监测频率、监测范围（在适宜的情况下），以及指示有必要整改活动的定义阈值。如果必须利用项目以外的实验室或其它分析服务来分析样品，这些实验室或服务应至少按照国家公认的计划进行认证，确保提供的监测结果和数据的准确性、合理性和可靠性。

**GN86.** 客户应对监测结果进行记录，并确定必要的整改和预防措施。客户还应确保这些整改和预防措施得到实施，并采取系统的后续行动来确保其有效性。客户应通常利用胜任的专业人员或其他外部专家开展监测活动，作为其管理系统和计划的一部分。在某些情况下（如项目具有潜在的重大负面风险和影响），出资人开展的尽职调查可能导致额外的监测计划和/或对客户的监测结果进行核实（比如作为与客户达成一致的补充行动计划），包括委派经验丰富的合格外部专家对监测结果进行独立核实。这些外部监测活动的结果应纳入适宜的整改或预防措施之中。在适当的情况下（项目具有潜在重大的负面风险和影响），应考虑参与式监测（即让受影响社区参与监测）。在这些情况下，客户应评估那些参与监测人员的能力，并为其提供相应的定期培训和指导。

**GN87.** 监测结果可能表明客户应对管理计划中的缓解措施进行调整或更新。作为对其管理系统的不断完善的一部分，客户应不时调整和更新管理计划，以便这些管理计划能充分应对由于客户的业务或外部环境出现变化以及其它不确定性所带来的社会或环境风险和影响方面的变化，并认识到社会和自然系统的变异性。如果政府或其它第三方有义务实施缓解措施以及风险和影响的管理，客户应监测此类措施的实施情况。适当的监测应确定和衡量由其他各方实施的缓解措施以及影响控制措施的完整性、有效性和潜在差距，并提供相关的信息和数据，以便客户根据环境和社会管理系统中确立的规定，在考虑到内在限制因素或机会的前提下对监测结果发挥最佳的影响。

2012年1月1日

**GN88.** 客户应评估和记录环境和社会监测结果。作为客户管理系统的一项功能，应向客户组织机构的高级管理层定期报告监测进度及结果。报告应提供必要的信息和数据，以判定是否符合项目东道国相关法律要求以及实施管理计划的进度要求。按照组织机构的不同性质，这些报告的格式可能存在差异，但必须包括监测结果和建议的概要。该信息同时应广泛提供给客户组织机构内部的不同部门，并提供给适宜的员工。

**GN89.** 在考虑监测计划的类型、程度、范围、频率和管理时，以下一些问题可能有所帮助：

- 如何对环境和社会绩效进行定期监测？
- 是否建立了与客户合规性要求以及管理系统和计划相关的具体定量和/或定性绩效指标？具体是哪些指标？
- 已建立了哪些控制流程来对环境测试样本和监测设备及系统进行定期校正和取样？
- 已建立了哪些社会监测方法来跟踪社会影响，以及评估缓解和发展成果的实施进度？
- 定期评估对法律法规的合规性，以及达到适用《绩效标准》的流程是怎样的？

**GN90.** 对于总的管理系统的报告，考虑到可能希望看到此类信息的人群，这些人群的问题包括：

- 报告给客户高级管理层、出资人和受影响社区都是什么样的环境和社会信息？
- 这些信息是如何进行管理的？
- 是否应将这些信息提供给那些需要这些信息的人们（在他们需要的时候）？

### 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响社区的持续汇报。向受影响社区持续报告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。**

<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”。

**GN91.** 利益相关方参与的目的是在项目生命周期内与各类型外部利益相关方建立和维持积极的关系，是有效的和机动的的环境和社会管理系统中重要的组成部分。按照项目的性质、风险和影响的不同以及是否存在受影响社区，必要的利益相关方参与的层次可以是一个可以接收公众信息的基本沟通渠道，也可以是一个包括受影响社区积极知情磋商和参与（ICP）在内的综合性的协商过程。参见《利益相关方参与：在新兴市场开展业务的企业良好惯例手册》。

**GN92.** 《绩效标准 1》的要求主要针对受影响社区的参与。所谓“受影响社区”，是指位于项目周边地区的人群或社区，特别是那些毗邻现有或拟定项目设施的人群或社区，其物理环境、健康或生计容易受到与项目相关的实际或潜在直接风险和/或负面影响。目前没有对“社区”的确切定义，并且各个项目对其定义可能存在差异，但总体而言，“社区”是指生活在一个特定地区的个人或家庭群体，他们有时共享一个统一的利益（如用水者协会、渔民、牧民等），通常拥有共同的文化和历史传统，并具有不同程度的凝聚力。

**GN93.** 如果风险和影响识别过程表明可能对受影响社区带来潜在的影响和风险，企业应尽早寻求与这些受影响社区的接触。接触应首先基于对项目相关信息及时有效的传达，包括环境和社会风险及影响识别过程的结果以及相应的缓解措施，并以受影响社区更能接受的语言和方法进行有意义的沟通。如果在本《绩效标准》适用前评估就已经完成，应对客户已开展的利益相关方参与过程进行审查，如有必要，应实施一个补充性的利益相关方参与计划，以便弥补相关不足，确保继续开展充分的利益相关方参与过程。

**GN94.** 在项目的整个生命周期内，在适用的情况下，客户应把项目风险和影响识别过程中确立的受影响社区沟通和参与渠道继续应用和巩固。尤其是，客户应利用本《绩效标准》中描述的相应的利益相关方参与方法，来披露有关信息，并获取对客户管理系统中的缓解措施实施有效性的反馈意见，以及受影响社区对本项目的持续关注和关切。有关不同参与战略和项目情景的详细指南，参见“附录 2”《利益相关方参与：在新兴市场开展业务的企业良好惯例手册》。

### 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。

<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。

**GN95.** 《绩效标准 1》对“利益相关方”的定义是，项目核心运营以外，可能受项目影响或者与项目存在利益关系的个人、群体或社区。这~~套~~能包括除人当地政府部门、当地非政府组织和其他机构，以及其他有兴趣或受影响的各方。利益相关者的识别过程广泛地涉及到那些在项目中受益、对项目产生影响或者受项目影响的各种个人、群体或者社区。利益相关方的识别过程包括几个不同的步骤，分别是：（1）确定可能受到项目影响，包括正面或负面、直接或间接影响的个人、群体、当地社区和其它利益相关方，特别是那些直接受到项目负面影响的利益相关方，包括敏感或脆弱群体（参见 GN48）；（2）确定由于其了解受影响社区或者对受影响社区具有政治影响力从而可能影响项目成果的更广泛的利益相关方；（3）确定合法的利益相关方代表，包括被选举官员、非选举社区领导人，非正式或传统社区机构负责人，以及受影响社区中的长老；（iv）绘制受影响区地图，将受影响社区置于某一特定地域范围内，帮助客户确定或完善项目影响区域（参见《绩效标准 1》第 8 条）。

**GN96.** 阻碍男性或女性（通常是女性，但也可能是男性）充分参与项目的磋商、决策或项目惠益共享的因素可能包括各种规范、社会惯例或法律障碍。这些法律、社会规范和惯例可能导致性别歧视或性别不平等。如果项目存在上述问题，客户可以通过建立单独的磋商和申诉机制，并制定可以使女性和男性平等获得项目惠益（如土地产权、补偿和就业机会）的措施，从而为改善男性或女性充分参与决策和扩大他们在决策中的影响力提供机会。如果认为有必要的话，还可以包括一个单独的女性协商流程。有关参与流程的性别考虑因素，参见《利益相关方参与：在新兴市场开展业务的企业良好惯例手册》。

**GN97.** 拥有高风险项目的客户可能必须识别除直接受到该项目影响之外的其他利益相关方，并吸引他们的参与，这些利益相关方包括当地官员、社区负责人和民间团体组织，特别是那些在受影响社区内工作或者与受影响社区合作的利益相关方。尽管这些利益相关方群体可能不会直接受到项目的影响，但他们可能具有影响或者改变客户与受影响社区之间关系的能力，此外，他们在识别项目存在的风险、潜在影响和机会方面发挥了一定作用，以帮助客户在评估过程中考虑和应对这些问题。

**GN98.** 如果众所周知项目将对当地社区（受影响社区）造成直接负面的影响，必须制定一个利益相关方参与计划（SEP）。该计划的复杂和详尽程度应与项目对受影响社区造成的风险和影响相当，在某些情况下，该计划可能包括更大范围的利益相关方的参与。SEP 可以包括以下组成部分：项目说明（包括地图）；参与原则，目标和标准；要求和管理规定（如本地要求，国际标准或出资人的要求等）；风险和影响描述；此前的参与活动概述，包括任何书面证据（如协议、会议纪要等）；利益相关方的识别、特征和优先顺序，主要是那些受到项目直接影响的利益相关方，并确定弱势个人或群体；参与计划，包括如何以书面的形式确定相互之间的关系（如协议，信息收讫的确认函等）；申诉解决机制的描述；有时间限制的活动列表（时间表/周期）；资源和责任等。在某些情况下，利益相关方参与计划可能包括对客户正在或即将提供支持的任何当地社区发展倡议的描述，并参照其它相关项目管理计划。相反，如果由于在投资时项目的确切位置仍不清楚，但项目根据合理的预计将对当地社区造成重大影响，因而必须建立利益相关方参与框架，在这种情况下，该框架可以包括以下组成部分：潜在项目及其可能所处的位置、风险和影响的描述；要求和管理规定（如本地要求，国际标准或出资人的要求等）；潜在影响区域；潜在利益相关方，主要是潜在的受影响社区；参与原则，目标和标准；参与流程和申诉机制的战略（特别是如果与评估流程相关），一旦知道确切地点后，编制 SEP 所需的流程和责任。参见附录 3 《利益相关方参与：在新兴市场开展业务的企业良好惯例手册》。

### 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。**

**<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，社区健康和安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。**

**GN99.** 信息披露包括向受影响社区提供有关项目的信息，以及确保其他利益相关方能够获取到此类信息。该信息应以适当的语言，并且被受影响社区的各种人群获取和理解。例如，人们可以通过在家中、市政厅、公共图书馆、当地平面媒体、广播或公开会议获取这些信息。信息的披露和传播应成为客户磋商过程的基础。信息披露的时机选择和方法按照各国法律的要求，受影响社区的特征和需求，评估类型，项目发展或运营阶段的不同可能存在差异，但应尽早披露。在经过初步筛选后，信息的及时披露应至少包括《绩效标准 1》第 29 条描述的信息。如果预计信息的披露不会导致不必要的不切实际的期望，鼓励客户也向受影响社区披露有关项目的潜在效益和发展影响。有关信息共享的不同技术方法，参见 [IAP2 公共参与工具箱—信息共享的技术方法](#)（参见“文献注释”）。

**GN100.** 信息披露通常被认为是项目影响和风险识别过程的一个组成部分，但如果预计项目将对受影响社区造成持续影响和风险时，客户应在项目的整个生命周期内提供相关信息。有关客户向受影响社区的报告要求，见《绩效标准 1》第 36 条和 GN111-GN112。客户可通过可持续发展报告披露有关非财务问题或有关改善环境和社会影响的机会方面的信息。

**GN101.** 客户应权衡对透明度的需求和对保密信息的需求之间的关系。在收集个人数据和信息方面，客户应慎重行事，并应对此类数据或信息进行保密（法律要求披露的信息除外）。如果《绩效标准 1》要求根据收集的个人信息或数据披露项目计划（如移民安置行动计划），则客户应确保此类个人数据或信息不得与特定的个人对上号。例如，诸如收入和健康等有关受影响社区的敏感信息，是作为社会经济基线调查的一部分进行收集的，此类信息不得以针对特定个人和家庭的方式进行披露。

**GN102.** 特别是在采掘行业和基础设施建设行业，如果一个项目可能对公众带来潜在的广泛影响，信息披露则是控制治理风险的一个重要手段。《采掘行业透明度倡议》中，包含了对合同和收入透明度的引用，以及私营部门如何为该倡议提供支持，更多有关该倡议的指南，参见“文献注释”。

2012年1月1日

### 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，直接受影响社区的包容性<sup>27</sup>的参与磋商注重；(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。客户将按照受影响社区偏好的语言，其决策过程以及弱势群体的需求，对磋商过程进行定制。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。

<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。

GN103. 如果项目涉及能对受影响社区带来负面环境和社会影响的已被明确识别的物理元素、方面和设施，则应开展磋商过程。磋商过程应与项目的风险和影响，以及受影响社区提出的关注点相当。磋商包括客户与受影响社区之间的双向沟通。有效的磋商可以让客户有机会了解受影响社区的经验、知识和关注点，并通过明确其自身的职责和资源，管理受影响社区的期望，以避免误解和不切实际的要求。磋商过程如要有效，必须向利益相关方披露和阐释项目信息，并给予他们足够的时间来考虑这些问题。磋商人群应包括受影响社区的各类人群，包括女性和男性，以及社区内的脆弱和敏感群体。根据初步的利益相关方分析 (参见 GN95)，客户代表应与受影响社区的代表会面，并向他们阐释项目信息，回答他们的提问，并倾听他们的意见和建议。除了与受影响个人会面外，客户还应确定社区负责人以及现有的正式或非正式决策机制中的成员名单，以便征求他们的意见。客户应及时向受影响社区通报磋商过程的结果，以及客户对受影响社区的建议和关注点的考虑情况。

GN104. 如果项目对受影响社区造成特定的但有限的潜在负面影响，在绝大多数的情况下应开展磋商。在这些情况下，客户应在项目风险和影响得到识别和分析后，在评估过程期间与受影响社区进行磋商。如果项目对受影响社区具有重大的负面影响，客户必须开展知情的磋商和参与 (ICP) 过程。除了《绩效标准 1》的要求外，有关磋商的要求还可参见《绩效标准》4-8。

GN105. 知情的磋商和参与 (ICP) 过程中不得采取任何恐吓或强迫手段，也不得受外部压力或经济利诱的影响 (除非款项支付是双方同意的解决办法的一个组成部分)。客户应允许反对者表达其观点，并使不同的群体能够平等自由地公开发表意见，以便推动包括所有观点的充分讨论。知情磋商是指在磋商之前有充分的时间提供相关、容易理解和可获取的信息，必要的时候提供翻译的内容。知情参与是指对与受影响

2012 年 1 月 1 日

社区潜在影响有关的问题进行有组织和反复的磋商，以便客户将受影响社区对这些问题的看法纳入其决策过程之中。与受影响社区的磋商应从初期的范围确定过程开始，该过程建立了评估过程的职权范围，包括对评估风险和影响的汇总，并贯穿于整个项目生命周期。客户应记录那些受到参与磋商者意见影响的或者直接来源于磋商参与者意见的具体行动、措施或其它决策情况。附录 C 具体描述了知情的磋商和参与 (ICP) 过程的构成情况。对于那些涉及“原住民”这种特殊情况的项目，要求必须获得他们自由的事先知情同意 (FPIC) (参见“绩效标准 7”，有关“自由的事先知情同意” (FPIC) 的定义，参见“指导说明 7”)。

#### ***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。**

**GN106.** 项目东道国的政府可保留管理直接与项目有关的利益相关方参与过程的权利，特别是涉及到磋商时。不过，参与过程应与《绩效标准 1》的要求保持一致。在这种情况下，客户应在参与过程的筹备、实施和监测过程中发挥积极作用，并应与相关政府部门在客户或其他代理方（如咨询顾问或民间社团组织）能够更加有效推动的参与过程要素方面开展协作。客户能否在其中发挥积极作用，将部分取决于可适用的国家法律、司法和行政规程以及相关负责政府部门的惯例。客户应与相关负责政府部门在那些必须实现、确保与《绩效标准 1》保持一致的关键可实现成果方面开展协作。在所有这些情况下，无论政府是否参与，客户都必须建立自身的沟通和申诉解决程序。必须明确的一点是，本条款之中所包含的利益相关方参与过程是指涉及那些直接受项目影响的利益相关方、针对与特定项目开发直接相关问题的参与过程，而不是针对项目以外更广泛的政策决策或其它事项。

**GN107.** 在某些情况下，政府部门或其它管理部门可能已经开展了与项目直接相关的磋商过程；在此情况下，客户应确定已开展的过程及其结果是否与《绩效标准 1》的要求保持一致，如果不一致，应确定是否有相关整改措施能够解决该问题。如果整改措施切实可行，应尽快实施这些整改措施。此类整改措施可能包括开展额外的参与活动，推动相关利益方获得相关的环境和社会信息，并确保这项信息的文化适宜性。

#### ***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（4）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。**

**GN108.** 吸引外部各方的参与是各个组织机构的一项良好商业惯例，这一点已得到公认。外部利益相关方可以向组织机构提供有价值的信息。此类信息可以是对改进产品的建议，对顾客与企业员工互动的反馈意见，也可以是来自监管机构、非政府组织、社区或个人有关该组织机构环境和社会绩效（实际或所认为的）的其它各种意见或建议。外部沟通要求一部分是依据 ISO 14000 的沟通要素，ISO 14000 中要求制定接收、记录和响应相关信息和来自外部利益相关方咨询的程序，必须成为客户“环境和社会管理系统” (ESMS) 中不可或缺的组成部分。该项要求适用于所有类型的项目，即便这些项目不涉及那些可能对受影响社区造成负面环境和社会影响的物理要素、方面和设施。不过，该程序的复杂程度可能存在差异，对于部分项目来说，该系统可能非常简单。企业应建立公开和便捷的沟通渠道（如电话号码、网站、电子邮件地址等），来接收外部通信以及接收与企业实体环境和社会绩效相关的信息索取请求。

**GN109.** 该程序应提供一个便捷的沟通渠道，接收公众通信，按照项目的不同，该项规程的复杂程度既可以是最低的一页纸的程序，也可以是描述以下内容的多页纸文件：（1）沟通目标；（2）沟通原则；（3）沟通的步骤和流程；（4）回复的记录和监控；（5）资源和责任的分配。所接收到的外部通信与业务的相关性以及所需的回复层次应由客户确定。



2012年1月1日

#### 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。**

GN110. 如果项目涉及可能对受影响社区带来负面环境和社会影响的已被明确识别的物理元素、方面和设施，客户应在上述《绩效标准 1》第 35 段有关“外部沟通”的要求之外，建立一个在项目层次上对受影响社区方便可及的程序，该程序应针对如何对来自外部利益相关方的投诉和通信进行接收、处理和记录/存档。必须保护对提出投诉的个人信息保密性。客户应确保该程序能够方便可及、易于理解，并让受影响社区知道该程序的存在。客户可以与受影响社区合作的方式解决投诉问题。如果项目无法解决投诉问题，可以将投诉诉诸至外部专家或中立方解决。客户应意识到本国存在解决争议的司法和行政解决机制，并不得妨碍其它各方求助于此类机制。客户应记录所接收到的通信和投诉以及提供的回复（包括投诉的个人姓名或组织机构名称；投诉的日期和性质；所采取的后续措施；有关投诉的最终决定；项目相关决定传达给投诉方的方式和时间；为避免今后再次出现利益相关方投诉是否采取了相关管理措施等），并定期向受影响社区报告。除了本《绩效标准》中的要求外，有关投诉机制的具体要求可参见《绩效标准》2、4、5 和 7。有关投诉机制的其它指南，参见国际金融公司的出版物《利益相关方参与：在新兴市场开展业务的企业良好惯例手册》（国际金融公司，2007 年），《如何处理来自受项目影响社区的投诉》（Addressing Grievances From Project-Affected Communities）（国际金融公司，2009 年），以及《开发项目投诉机制的制定和实施指南》（A Guide to Designing and Implementing Grievance Mechanisms for Development Projects）（CAO, 2008）。

GN111. 如果是有潜在复杂问题的大型项目，客户应在评估过程开始时就建立和维护一个强有力的投诉解决机制。该机制应传达给受影响社区，而且应该适合受影响社区，易于理解，并充分考虑到社区民众可能面临的交流障碍（如语言、读写能力、对技术的利用水平）。客户应对投诉进行调查，确定适宜的回复和应对措施。应由客户组织机构内部有经验的合格人员，而不是负责管理业务活动的人员来负责接收和回复投诉。此外，设置意见箱、定期与社区召集会议，以及旨在收到反馈意见的其它沟通方法都可能有用。投诉解决机制应成为项目“环境和社会管理系统”（ESMS）中不可或缺的组成部分。在某些情况下，由于项目特殊的情形，客户可能必须让独立第三方参与投诉解决过程。

#### 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。**

GN112. 客户应至少每年向受影响社区提供更新的管理计划特定事项（包括行动计划）的实施和进展情况（这些计划是对受影响社区造成持续风险或影响的）。在适宜的情况下，如果这些管理计划的变动和更新将对受影响社区受到的风险和影响造成实质性改变时，客户也应向受影响社区披露这些信息。此外，针对社区的反馈意见或投诉，同时为让受影响社区进一步参与到项目的环境和社会绩效之中，客户也应向受影响社区提供这些信息。

GN113. 客户可以考虑利用可持续发展报告，报告其运营中的财务、环境和社会要素，包括绩效措施中的成功经验和正在得到增强的项目积极影响，以及不成功的项目成果和汲取的教训。报告倡议、指南（包括针对具体行业的指南）以及良好实践正在快速出现。最为著名的就是“全球报告倡议组织”（参见“文献注释”）。

### 附录 A

#### 有关开展和编撰环境审计报告的国际公认范例的背景，参考和范例链接

环境审计是一个可用来确定一项活动、过程、运营、产品或服务是否满足明确规定要求的工具。明确规定要求被视为审计标准。这些要求是指对照其进行审计的要求，并根据审计的不同需要/结果可能存在差异。这些要求可能是针对某些传播介质（如水或空气），某项特定法规，许可要求或管理系统的组成部分，可能仅针对有限的地域范围（如可能成为收购目标的特定工厂或运营地区），或在必要时可用来评估一项业务的持续绩效、其它特征或活动。审计标准以及将被审计的组织机构或实体构成了审计范围。审计范围界定了审计的内容以及（按照定义推断）不会被审计的内容。必须认真考虑审计范围，以确保审计期间对所有对审计具有实质性作用的内容进行审查。

无论环境审计的范围如何，环境审计都必须严格遵照审计程序，确保审计的规划、人员配备和实施都能最终促成审计结果的可靠性。“可靠性”是指当审计结果表明希望发生的事情（要求）与实际发生或者已经发生的事情（基于观察、审阅的记录或者人员访谈所产生的客观证据）存在差异时，此类结果可以值得信赖，并被视为真实准确的结果。审计报告中将详细阐述审计结果，并对审计结果进行概括，作为审计结论。通常情况下，那些最初委托开展此项审计的人员只会查看审计结论，并利用它来进行决策。因此，以能够让接受审计结论的人员毫无保留地信任审计结论的方式开展审计，这一点尤其重要。

有关开展各项环境审计的良好规范内容包含在 ISO 19011 中，可从国际标准化组织（ISO）网站 <http://www.iso.org/iso/home.htm> 上获取。

正如上述，审计报告（通常仅仅是审计结论）是环境审计的关键产出。报告内容按照审计范围的不同应存在差异。不过，以下提纲是环境审计报告一般包括的内容：

- **概要总结：**对所有所发现的环境和职业健康以及安全问题的简要阐述。其它可能的概要信息包括建议的缓解措施及其优先领域、实施缓解措施的成本，以及实施时间表。这些概要有时由审计方做出，但有时留给“拥有”这些问题的委托审计的机构本身来做，这是因为该机构可能更能提供准确的数据。此类信息的提供取决于审计涵盖的范围，而对此范围必须在审计开展前达成一致意见。
- **审计范围：**描述审计主要关注的对象（开展审计的主要领域），审计的内容（过程、组织机构、运营等），以及审计的起止时期（审计是涵盖一个月、一年，还是自项目启动以来的所有运营时期？）。
- **监管背景：**以表格形式汇总列出的项目东道国、当地和其它可适用的环境和职业健康以及安全法律、法规、指南和政策。
- **审计和现场调查程序：**对审计方法的简要概述。阐述记录审查、现场踏勘和访谈活动；描述现场取样计划和化学测试计划，现场调查，环境取样和化学分析及其方法（如适用）。
- **审计结果及关注领域：**详细阐述所有发现的环境和职业健康与安全问题。关注领域应包括现有的设施和运营，以及由于过去活动导致的遗留污染或破坏问题，包括受影响的介质及其质量，以及对进一步开展调查和整改的适宜建议。该报告可能会考虑将审计结果进行优先排序并形成以下类型的行动计划，即近期需要进行的行动；中期行动和长期行动。
- **整改行动计划 (CAP)，成本和时间表：**对于每个关注领域，审计报告可能包括对缓解这些关注问题的适宜整改行动的具体情况及其必要性的描述。在此情况下，报告应指明行动的优先顺序，并提供对实施这些整改行动的成本估算以及实施时间表（如果在此方面审计方和被审计方达成一致意见）。实施时间表的拟定应以相关设施的计划资本支出为依据。
- **附录：**附录应包括参考文件，访谈表副本，相关但未包括在审计方案中的任何细节，以及审计期间获得的但未直接包括在上述内容中的数据。

## 附录 B

### 利益相关方参与计划 (提纲范本)

一个良好的“利益相关方参与计划”应包括以下内容：

- 描述监管方、贷款人、企业和/或其它方面对磋商和信息披露的要求。
- 确定关键利益相关群体并按优先序排列，尤其是受影响社区。
- 为信息共享以及与各个利益相关方进行磋商提供策略和时间表。
- 描述利益相关方如何互动所需的资源和各方的责任。
- 描述如何将利益相关方互动纳入企业的管理系统之中。

计划的范围以及详尽程度应可以进行调整，以适应项目（或企业运营）的需要。

#### 1. 简介

简要描述该项目（或企业的运营）状况，包括设计组成部分和潜在的环境和社会问题。如有可能，可包括项目现场及其周边地区的地图。

#### 2. 法规和要求

概述适用于本项目或企业运营，与利益相关方参与相关的法律、法规、贷款人或企业要求。可能包括与环境和社会评估流程相关的公共磋商和披露要求。

#### 3. 概述公司迄今为止所开展的任何利益相关方参与活动，包括信息披露和/或磋商活动，提供以下具体内容：

- 披露信息的类型，形式（口头、手册、报告、海报、广播等），传播方式。
- 迄今为止所开展会议的地点和日期。
- 列出已咨询过的个人、群体和/或组织机构。
- 所讨论的关键问题以及提出的关键关注问题。
- 公司对所提出问题的响应，包括承诺或者后续行动。
- 记录这些活动以及向利益相关方报告的流程。

#### 4. 项目利益相关方

列出将对项目（或企业运营）有关的信息进行通报和磋商的关键利益相关群体名单。这些关键利益方应包括以下个人或群体：

- 直接和/或间接受到项目（或企业运营）影响的个人或群体。
- 在项目或母公司中拥有利益关系的个人或群体。
- 可能影响项目成果或企业运营的个人或群体（潜在的利益相关方如受影响社区、当地组织机构、非政府组织、政府部门；利益相关方也可能包括政界人士、其它公司、工会、学者、宗教团体、全国性的环境和社会领域的公共部门机构，以及媒体等）。

### 5. 利益相关方参与计划

- 概述计划的目的是和宗旨（针对项目或者企业）。
- 简要描述将披露信息的内容、形式以及用来将该信息传达给上述第4节中确定的利益相关群体的方法。按照目标受众的不同，所使用的方法可能存在差异，这些方法包括：
  - ✓ 报纸、海报、广播、电视
  - ✓ 信息中心和展览或者其它可视展示
  - ✓ 宣传册、传单、海报、非技术性的概要文件和报告
- 简要描述用来与第4节中确定的利益相关群体进行磋商的方法。按照目标受众的不同，所使用的磋商方法可能存在差异，这些方法包括：
  - ✓ 与利益相关方的代表和关键信息提供者进行访谈
  - ✓ 调查、民意投票和问卷调查
  - ✓ 公开会议，研讨会和/或与特定群体的讨论组
  - ✓ 参与性的方法
  - ✓ 其它用于磋商和决策的传统机制
- 描述如何将女性和其它相关群体（如少数民族、老年人、青少年等）的观点纳入利益相关方参与过程。
- 描述将开展的其它参与活动，包括与当地社区、非政府组织或其它项目利益相关方开展的参与式流程，共同决策和/或合作伙伴关系。这些活动如惠益共享计划、利益相关方发展倡议、移民和开发计划和/或培训及小额融资计划等。

### 6. 时间表

提供一个时间进度表，列出各种利益相关方参与活动（包括磋商、信息披露和合作伙伴关系）将要开展的日期/周期和地点，以及此类活动将纳入公司管理系统（在项目或者公司层面上）中的日期。

### 7. 资源和责任

- 明确指出将专门用于管理和实施公司利益相关方参与计划的人员和资源。
- 明确指出公司内部负责开展这些活动的人员，以及为这些活动分配的预算。
- 对于那些具有重大或多样影响和多个利益相关方群体的项目（或公司多个运营活动），公司最好雇佣一名合格的“利益相关方联络主管”，负责安排和推动在项目和/或企业层面上的这些活动。同时，将利益相关方联络职能与其它核心业务职能进行整合，以及管理层的参与和监管，都是至关重要。

### 8. 申诉机制

描述受项目（或者企业运营活动）影响的人群将其投诉反映至公司供公司考虑和解决的流程。明确指出负责接受投诉的人员，负责解决投诉的方式和人员，以及将回复传达给投诉方的方式。

### 9. 监测和报告

- 描述任何涉及项目利益相关方（包括受影响社区）或第三方监测者在监控中的项目影响计划以及缓解措施。
- 描述将利益相关方参与活动的结果面向受影响社区以及更广泛的利益相关群体进行报告的方式和时间。
- 例如，包括环境和社会评估报告；公司简报；提交给贷款人的年度监测报告；公司年度报告；公司或企业可持续发展报告。

### 10. 管理职能

如何将利益相关方参与活动纳入公司的“环境和社会管理系统”（ESMS）以及其它核心业务职能之中？

- 谁将负责对该计划进行监管？
- 为开展利益相关方参与工作，雇佣、培训和配置人员的计划是什么？
- 利益相关方联络人员和高层管理人员之间的报告路径是什么？
- 公司的利益相关方参与战略将如何进行内部沟通？
- 将利用哪些管理工具来记录、跟踪和管理参与流程（如利益相关方数据库、承诺登记等）？
- 如果项目或公司运营活动涉及承包商，应如何管理承包商与当地利益相关方之间的交流，以确保双方保持良好的关系？

## 附录 C

### 指标和验证方法示例 知情磋商和参与

重大考虑因素	验证方法举例
<p><b>1. 公司制定的利益相关方参与战略、政策或原则</b> 利益相关方（特别提及受影响社区）持续参与的战略、政策或原则及其相关标准。</p>	<p>客户制定的利益相关方参与战略、政策或原则以及其它配套文件。</p>
<p><b>2. 利益相关方识别和分析</b> 作为环境和社会评估过程的组成部分，确定所有受影响社区，对受影响社区的人群在对项目负面影响和风险的不同脆弱程度方面进行分类（数量、地点），分析项目负面影响和风险对每个群体的影响情况。作为环境和社会评估过程的组成部分，上述分析还要研究将从项目中受益的社区和个人。</p>	<p>作为社会和环境评估（SEIA）或者战略环境评估（SEA）一部分的利益相关方分析文件。 客户有关利益相关方参与的规划文件，如沟通战略、磋商计划、公共磋商和披露计划以及利益相关方参与计划。</p>
<p><b>3. 利益相关者的参与</b> 在项目规划过程（包括环境和社会评估过程）中，持续进行磋商，从而使，（1）受影响社区已参与：（a）确定潜在的影响和风险；（b）评估这些影响和风险对受影响社区生活带来的后果；（c）为拟定的缓解措施、共享发展惠益和机会以及实施措施提供依据；（2）就有关在规划和评估过程中新出现的影响和风险进行了磋商。</p>	<p>客户的利益相关方参与进度表和记录。 客户与公认的利益相关方代表、受到尊重的关键信息提供者，以及子群体（如女性、少数民族等）的合法代表进行讨论的记录。</p>
<p><b>4. 信息披露</b> 客户向受影响社区及时披露项目信息，关于项目的（1）目的、性质和规模；（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。应以易于理解和有意义的方式披露信息。</p>	<p>客户为信息披露和磋商准备的材料。 客户与公认的利益相关方代表、受尊重的关键信息提供者，以及子群体合法代表的讨论记录。</p>
<p><b>5. 磋商</b> <b>a) 自由</b> 来自受影响社区的证据，表明客户或其代表未胁迫、恐吓或不恰当地提供好处去引导受影响人群支持项目。</p>	<p>客户与公认的利益相关方代表、受尊重的关键信息提供者，以及子群体合法代表的讨论记录。</p>

重大考虑因素	验证方法举例
<p><b>b) 事先</b></p> <p>与受影响社区的磋商必须在项目规划过程中足够早的时候开展 (1) 以便有充足的时间让受影响社区了解项目信息, 提出意见和建议并进行讨论; (2) 使磋商内容能成为总体项目设计选项 (如工地、地点、路线、顺序和进度) 的考虑依据; (3) 使磋商内容能成为以下的考虑依据: 缓解措施的选择和设计、发展惠益和机会共享、以及项目实施。</p> <p><b>c) 知情</b></p> <p>基于对相关项目信息充分的披露, 并利用具有包容性 (即容纳各种层次的脆弱性群体)、适应当地文化并适应社区语言需求和决策特点的沟通方法, 就项目运营以及潜在的负面影响和风险与受影响社区进行磋商, 以便社区成员充分了解项目将对其生活造成何种影响。</p>	<p>客户与公认的利益相关方代表、受尊重的关键信息提供者, 以及子群体合法代表的讨论记录。</p> <p>客户与公认的利益相关方代表、受尊重的关键信息提供者, 以及子群体合法代表的讨论记录。</p>
<p><b>6. 知情的参与</b></p> <p>有证据表明客户有组织 and 反复的开展磋商, 而这些磋商导致客户把受影响社区的观点 (就直接影响他们的事项) 纳入具体的决策。直接影响他们的事项可能包括: 如何避免或最小化项目影响、拟定缓解措施、项目惠益和机会共享, 以及项目实施问题。</p>	<p>客户的利益相关方参与进度表和记录。</p> <p>客户对以下的记录存档: 其针对在磋商过程中收到的利益相关方的反馈意见, 为避免或最小化对受影响社区的风险和负面影响, 所采取的措施。</p> <p>相关行动计划草案。</p>
<p><b>7. 弱势群体——磋商和缓解</b></p> <p>有证据说明客户与特别容易受到项目负面影响和风险的个人或群体进行了有效的自由、事先和知情磋商以及让他们知情参与; 以及有证据说明对于潜在的影响和具体或者加剧的风险, 客户已采取了让受影响社区满意的的缓解措施。</p>	<p>作为社会和环境评估 (SEIA)、战略环境评估 (SEA) 基线调查或者社会基线调查数据一部分的利益相关方分析。</p> <p>客户的利益相关方参与记录, 包括与脆弱群体合法代表的讨论记录。</p> <p>客户对以下的记录存档: 其针对在磋商过程中收到的利益相关方的反馈意见, 为避免或最小化对受影响社区的风险和负面影响, 所采取的措施。</p> <p>相关行动计划的草案。</p>

重大考虑因素	验证方法举例
<p><b>8. 投诉机制—结构、程序和应用</b></p> <p>有效的投诉机制可以（1）在整个环境和社会评估过程中充分发挥作用；（2）适宜于项目的运营阶段，负责接收和处理受影响社区对客户环境和社会绩效关注的问题。该机制必须具有文化适宜性，需要对受影响社区中的所有细分社会群体都方便可及，而他们使用投诉机制应该免费并且不会遭到打击报复。</p>	<p>客户处理投诉的组织结构、职责划分和程序。</p> <p>客户所收到的有关项目的投诉以及处理记录，包括对支持或反对项目的意见。</p> <p>客户与公认的利益相关方代表、受尊重的关键信息提供者，以及子群体合法代表的讨论记录</p>
<p><b>9. 面向受影响社区的反馈</b></p> <p>客户有保留文件记录说明已经向受影响社区提供磋商结果，并且（1）证明受影响社区提出的意见和建议是如何被纳入到项目设计、缓解措施和/或发展惠益和机会共享计划之中；或者是（2）说明这些意见和建议没有得到采纳的理由。</p>	<p>客户的利益相关方参与记录。</p> <p>客户对以下的记录存档：其为避免或最小化对受影响社区的风险和负面影响所采取的措施。</p> <p>客户与公认的利益相关方代表、受尊重的关键信息提供者，以及子群体合法代表的讨论记录。</p> <p>客户对相关行动计划实施情况提供定期或不定期报告。</p> <p>修改后的管理计划或行动计划。</p>

客户还可利用意见调查问卷向受影响社区提出问题，并征求他们的意见。



### 文献注释

#### 国际协议与国际人权

《绩效标准1》中规定的部分要求依据了国际协议以及相关指南中的原则。除了《指导说明2》中援引的国际人权公约外，《联合国残疾人权利公约》详细阐述了残疾人的权利，并阐明了实施细则。其它《指导说明》结尾参照了其它国际协议。

UNECE（联合国欧洲经济委员会），1991年，《跨界环境影响评估公约》，UNECE，日内瓦。  
<http://www.unece.org/env/eia/eia.htm>. 该公约，即所谓的《埃斯波公约》规定了各国政府就所有正在考虑之中，可能造成重大跨界负面环境影响的重大项目互相通知和磋商的义务。

UNEP（联合国环境规划署）和里海环境计划，2003年，《里海地区跨界环境影响评估指导原则》。  
UNEP、日内瓦、和里海环境计划，德黑兰，<http://www.unece.org/env/eia/publications19.html>。  
这一按步骤实施的指南提供了一个在跨界情况下实施环境影响评估的地区性框架。

联合国，2006年，《联合国残疾人权利公约》。联合国，纽约。  
<http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>. 另参见《残疾人权利公约》的《任择议定书》  
<http://www.un.org/disabilities/convention/optprotocol.shtml>。

#### 来自国际金融公司和世界银行的参考资料

CAO（合规顾问/巡查官办公室），2008a，《开发项目投诉机制设计与实施指南》，咨询说明，CAO，华盛顿特区。  
<http://www.cao-ombudsman.org/howwework/advisor/documents/implemgrieveng.pdf>.

——2008b，《参与式水质监测：冲突预防与管理指南》，咨询说明，CAO，华盛顿特区。  
<http://www.cao-ombudsman.org/howwework/advisor/documents/watermoneng.pdf>.

IFC（国际金融公司），2003年，《应对私营部门项目的社会问题》。“良好惯例说明 3”，IFC，华盛顿特区。  
[http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics\\_ext\\_content/ifc\\_external\\_corporate\\_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications\\_GPN\\_SocialDimensions\\_WCI\\_1319578072859?id=9e13af0048d2f27b9173bd4b02f32852&WCM\\_Page.ResetAll=TRUE&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE&CONNECTORCACHE=NONE&SRV=Page](http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications_GPN_SocialDimensions_WCI_1319578072859?id=9e13af0048d2f27b9173bd4b02f32852&WCM_Page.ResetAll=TRUE&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE&CONNECTORCACHE=NONE&SRV=Page). 本说明介绍的是在 IFC 融资项目的项目层次上开展社会影响评估的从业者指南。

——2006年，《信息披露政策》。IFC，华盛顿特区。  
<http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/5adf3a004885574cbc04fe6a6515bb18/Disclosure2006.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=5adf3a004885574cbc04fe6a6515bb18>. 本文件阐述了 IFC 在披露有关自身机构及其活动信息方面的义务。

- 2007 年,《利益相关方参与:在新兴市场开展业务的企业良好惯例手册》。华盛顿特区:IFC。  
<http://www.ifc.org/HB-StakeholderEngagement>.指南共 201 页,阐述了让本地受影响社区参与的最新方法和形式,包括有关申诉机制的指南。
- 2009a,《受项目影响的社区投诉处理》。“良好惯例说明 7”, IFC, 华盛顿特区。  
[http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics\\_ext\\_content/ifc\\_external\\_corporate\\_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications\\_GPN\\_Grievances?id=c45a0d8048d2e632a86dbd4b02f32852&WCM\\_Page.ResetAll=TRUE&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE&CONNECTORCACHE=NONE&SRV=Page](http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications_GPN_Grievances?id=c45a0d8048d2e632a86dbd4b02f32852&WCM_Page.ResetAll=TRUE&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE&CONNECTORCACHE=NONE&SRV=Page).本注释为项目和企业提供了有关申诉机制的设计指南。
- 2009b,《健康影响评估概述》。IFC, 华盛顿特区。  
[http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics\\_ext\\_content/ifc\\_external\\_corporate\\_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications\\_Handbook\\_HealthImpactAssessment\\_WCI\\_1319578475704?id=8fcfe50048d2f6259ab2bf4b02f32852&WCM\\_Page.ResetAll=TRUE&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE&CONNECTORCACHE=NONE&SRV=Page](http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications_Handbook_HealthImpactAssessment_WCI_1319578475704?id=8fcfe50048d2f6259ab2bf4b02f32852&WCM_Page.ResetAll=TRUE&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE&CONNECTORCACHE=NONE&SRV=Page).本文件旨在提供有关开展健康影响评估的良好实践指南,以便确定由于项目开发对社区人口健康造成的潜在影响。
- 2009c,《将性别问题纳入采掘行业项目的主流化进程》。“采掘行业和开发指导说明 9”, IFC, 华盛顿特区。  
[http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics\\_ext\\_content/ifc\\_external\\_corporate\\_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications\\_Handbook\\_MainstreamingGenderintoExtractiveIndustries\\_WCI\\_1319577108523?id=5a38c40048d2e9b6b6d7bf4b02f32852&WCM\\_Page.ResetAll=TRUE&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE&CONNECTORCACHE=NONE&SRV=Page](http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications_Handbook_MainstreamingGenderintoExtractiveIndustries_WCI_1319577108523?id=5a38c40048d2e9b6b6d7bf4b02f32852&WCM_Page.ResetAll=TRUE&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE&CONNECTORCACHE=NONE&SRV=Page).本文件针对各个项目的团队领导提供了具体的技术指南,告诉他们如何以及何时将性别问题纳入世界银行采掘行业项目的设计、实施和监管之中。
- 2009d,《项目与人:项目导致的外部人员涌进项目区域情况应对手册》。华盛顿特区:IFC。  
[http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics\\_ext\\_content/ifc\\_external\\_corporate\\_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications\\_Handbook\\_Inmigration\\_WCI\\_1319576839994?id=2277158048d2e745ac40bd4b02f32852&WCM\\_Page.ResetAll=TRUE&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE&CONNECTORCACHE=NONE&SRV=Page](http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications_Handbook_Inmigration_WCI_1319576839994?id=2277158048d2e745ac40bd4b02f32852&WCM_Page.ResetAll=TRUE&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE&CONNECTORCACHE=NONE&SRV=Page).本手册提供了首个有关外部人员涌进项目区域情况的风险评估和管理指南。
- 2010a,《环境和社会审查程序手册》。IFC, 华盛顿特区。  
[http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/190d25804886582fb47ef66a6515bb18/ESRP\\_Manual.pdf?MOD=AJPERES](http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/190d25804886582fb47ef66a6515bb18/ESRP_Manual.pdf?MOD=AJPERES).本手册为 IFC 的官员实施可持续发展政策以及评估私营部门项目的合规性和实施情况提供了指南。
- 2010b,《社区战略投资:企业在新兴市场开展业务的良好惯例手册》。华盛顿特区:IFC。  
[http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics\\_ext\\_content/ifc\\_external\\_corporate\\_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications\\_Handbook\\_CommunityInvestment\\_WCI\\_1319576907570](http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/IFC%20Sustainability/Publications/Publications_Handbook_CommunityInvestment_WCI_1319576907570) 该手册共 144

---

页,旨在为用户提供实用应用指南。

世界银行, 2001a,《环境评估原始资料集及更新》。华盛顿特区:世界银行。  
<http://go.worldbank.org/D10M0X2V10>.该书旨在为所有参与环境评估的人员提供协助。同时,该书通过探讨基本的环境考虑因素、汇总世界银行的相关政策和分析影响项目实施的其它主题,为咨询活动提供协助。

——2001b, 《国际水域》。世界银行, 华盛顿特区。

<http://go.worldbank.org/RKU8MDSGV0> 该网址提供了有关“运营政策 7.50”和“银行规程 7.50”的链接, 这两项政策和规程阐述了针对可能涉及国际水域利用或污染问题的项目政策。

### 有关环境、健康与安全和社会管理系统的国际公认标准

欧洲委员会, 1995 年, 《生态管理与审计计划》。1995 年, 欧洲委员会, 布鲁塞尔。

[http://ec.europa.eu/environment/emas/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm)

该自愿制度对那些不断改进自身环境绩效的组织机构给予肯定。

ISO (国际标准化组织), 2004 年, 《ISO 14000 基本内容》。ISO, 日内瓦。  
[http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/management\\_standards/iso\\_9000\\_iso\\_14000/iso\\_14000\\_essentials.htm](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_standards/iso_9000_iso_14000/iso_14000_essentials.htm) ISO 14001 是有关环境管理系统 (EMS) 的标准, 是为了满足对环境管理系统的要求, 以便使组织机构在考虑有关重大环境影响的法律要求和信息的同时制定相关政策和目标。ISO 14004: 2004 介绍了有关环境管理系统的总体指南。

——2011 年, 《TC07: 环境管理》, ISO, 日内瓦。<http://www.tc207.org/faq.asp> 常见问题 (FAQ) 可帮助读者了解有关“技术委员会 207”的内容, 目前正依据该内容制定有关环境管理标准的 ISO 14000 系列标准, 为环境管理的标准化提供了有价值的信息。

OHSAS (职业健康与安全管理体系), 2007 年, 《OHSAS 18001 职业健康与安全地区》。OHSAS, 柴郡, 英国。

<http://www.ohsas-18001-occupational-health-and-safety.com/> 这一国际性职业健康与安全资源详细阐述了为最大限度降低对员工的风险, 改善职业健康与安全管理体系的政策和程序。

SAI (社会责任国际), 2008 年, 《社会责任 8000》。SAI, 纽约。[http://www.sai-intl.org/data/n\\_0001/resources/live/2008StdEnglishFinal.pdf](http://www.sai-intl.org/data/n_0001/resources/live/2008StdEnglishFinal.pdf) 该标准和认证系统确保企业提供人道主义的工作场所, 并提供有关保护工人基本人权的标准和指南。

### 来自认证机构和全国性鉴定机构的指南和认证支持

IAF (国际认证论坛), 主页, IAF, Cherrybrook, 澳大利亚。<http://www.iaf.nu/>。该网站提供了世界各国的认证机构的详细情况。

### 为中小型企业实施环境管理系统 (EMS) 方面提供的支持

EMAS (生态管理与审计计划), 2011 年。《针对小型组织机构的 EMAS 工具箱》, EMAS, 巴黎。  
<http://ec.europa.eu/environment/emas/toolkit/>。针对小型组织机构的 EMAS 工具箱可从欧洲委员会的网站上获取。

EMASeasy, 2011 年。《中小型企业 EMAS 快捷指南》, EMAS, 巴黎。<http://www.emas-easy.eu> 网站提供了欧洲中小型企业实施 EMAS 的框架。

欧洲环境署, 1999 年, 《中小型企业环境管理工具手册》, 哥本哈根: 欧洲环境署。  
<http://www.eea.europa.eu/publications/GH-14-98-065-EN-C> 上述报告可从该网址中下载。

IEMA(环境管理与评估协会), 2011 年。《IEMA Acorn 计划》, IEMA, 英国林肯市。  
[http://www.iema.net/ems/acorn\\_scheme](http://www.iema.net/ems/acorn_scheme)。该网址介绍了英国有关中小型企业实施 EMS 的分步骤方法, 另外参见 ACORN 工作手册, 该工作手册也是中小型企业使用的工具箱, 可从以下网址下载:  
[http://www.iema.net/ems/acorn\\_scheme/acorndownloads](http://www.iema.net/ems/acorn_scheme/acorndownloads)。

IFC(国际金融公司), 2011 年。《创建环境管理系统(EMS)》, IFC, 华盛顿特区。  
<http://www.smetoolkit.org/smetoolkit/en/content/en/279/Creating-an-Environmental-Management-System-EMS-> IFC 的企业咨询部门为中小型企业开发了一个工具箱, 包括有关环境责任的模块以及如何创建环境管理系统的模块。

INEM(国际环境管理网络), 2011 年。“网络工具”, INEM, 德国汉堡。  
<http://www.inem.org/default.asp?menu=94>。IEM 开发了多个旨在协助企业实施环境管理系统的在线工具。

UNEP(联合国环境规划署), ICC(国际商会)和 FIDIC(国际咨询工程师联合会), 2011 年。《环境管理与绩效》, UNEP, 内罗毕; ICC, 巴黎; 和 FIDIC, 日内瓦。可从以下网址下载环境管理系统的培训工具箱: <http://www.uneptie.org/scp/business/emp/>和 <http://www1.fidic.org/resources/globalcompact/>

#### 开发环境和社会影响评估及研究的最佳国际实践指南

EPA(美国环保署), 《NEPA(美国环境政策方案)政策与指南》, EPA, 华盛顿特区。  
<http://www.epa.gov/compliance/resources/policies/nepa/index.html>。

欧洲委员会, 2011 年。《环境影响评估》, 环境总署, 欧洲委员会, 布鲁塞尔。  
<http://ec.europa.eu/environment/eia/eia-support.htm>。

欧洲委员会, 联合研究中心, 2010 年。“IA 工具”。  
<http://iatools.jrc.ec.europa.eu/bin/view/IQTool/WebHome.html>。该在线平台拥有一个有关最新政策和法律措施影响评估的指南、信息和最佳实践库。

IAIA(国际影响评估协会), 2011 年, 主页, IAIA, 美国北达科他州法戈。<http://www.iaia.org/publications/>。本网址提供了一个旨在推动在影响评估最佳实践领域的创新、开发和交流的论坛。

IEMA(环境管理与评估协会), 2011 年, 主页, IEMA, 英国林肯市。该非营利会员机构成立的目的是推动环境管理、审计和评估方面的最佳实践标准。<http://www.iema.net/>。

荷兰环境评估委员会, 2011 年, 主页, 荷兰环境评估委员会, 荷兰 Utrecht。<http://www.eia.nl/>。该机构旨在帮助荷兰环境和其它部门、环境评估专业人员以及非政府组织实现更好的环境评估实践。

#### 危害和风险评估指南

EEA(欧洲环境署), 2011 年。《环境风险评估: 方法、经验与信息来源》, 哥本哈根: EEA。  
<http://www.eea.europa.eu/publications/GH-07-97-595-EN-C2>。

2012 年 1 月 1 日

EPA(美国环保署), 2011 年。“风险评估”, EPA, 华盛顿特区。<http://www.epa.gov/risk/>。该网址面向公众提供有关环境风险评估的基本信息。此外, 该网址还提供了 EPA 的关键工具、指南和指导方针的各种链接。

HSE (健康与安全局), 2011 年。“专家指南”, HSE, 英国默西塞德郡。<http://www.hse.gov.uk/risk/expert.htm>。本网址提供有关职业健康与安全风险评估的实用指南。

ISO (国际标准化组织), 2011 年, 主页, ISO, 日内瓦。<http://www.iso.org/iso/home.htm>。该网站提供了与风险和危害评估 (包括安全评估) 以及风险管理的多个标准, 如有关风险管理原则和指南的 ISO 31000:009, 以及多个行业标准。

世界银行, 1997 年。《环境危害和风险评估》, 环境影响原始资料集最近更新 21(12 月): 1-10。

<http://siteresources.worldbank.org/INTSAFEPOL/1142947-1116493361427/20507357/Update21EnvironmentalHazardAndRiskAssessmentDecember1997.pdf>。

#### 其它指南

环境审计圆桌会议, 2011 年。主页, 环境审计圆桌会议, 美国亚利桑那州斯科特茨维尔。<http://www.auditing-roundtable.org/fw/main/Home-1.html>。该专业组织致力于环境、健康与安全审计方面的开发和专业实践。

累积影响评估工作组以及 AXYS 环境咨询, 1999 年。《累积影响评估从业人员指南》, 加拿大环境评估署, 安大略。<http://www.ceaa-acee.gc.ca/default.asp?lang=En&n=43952694-1&toc=show>。该书是针对从业人员在累积影响评估方面的良好参考书籍。

DIHR (丹麦人权协会), 2011 年。《人权与企业: 人权合规性评估》, DIHR, 哥本哈根。[http://www.humanrightsbusiness.org/?f=compliance\\_assessment](http://www.humanrightsbusiness.org/?f=compliance_assessment)。该网址包括 HRCA 2.0, 这是一个旨在确定企业运营中的人权风险的自评诊断工具。

EITI (采掘业透明度倡议), 2005 年。《原始资料》, EITI, 奥斯陆。<http://www.eitransparency.org/UserFiles/File/keydocuments/sourcebookmarch05.pdf>。该倡议通过对企业总体支付情况以及政府在石油、天然气和采矿方面的收入进行充分公布和核证, 为改善资源丰富国家的政府管理提供支持。

GRI (全球报告倡议组织), 2011a。《GRI 指南和行业补充指南》, GRI, 阿姆斯特丹。

<https://www.globalreporting.org/reporting/reporting-framework-overview/Pages/default.aspx> 该指南提供了有关报告一个组织机构可持续发展绩效的框架。

——2011b, 《指标协议集: 人权》, GRI, 阿姆斯特丹。

<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/G3.1-Human-Rights-Indicator-Protocol.pdf>。最新的 GRI 3.1 包括 11 项人权绩效指标。

IAP2(国际公共参与协会), 2006 年。“公共参与工具箱”, IAP2, 美国科罗拉多州桑顿, [http://www.iap2.org/associations/4748/files/06Dec\\_Toolbox.pdf](http://www.iap2.org/associations/4748/files/06Dec_Toolbox.pdf)。

IFC（国际金融公司），2007 年。《环境、健康与安全通用指南》，华盛顿特区，IFC。  
[http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics\\_ext\\_content/ifc\\_external\\_corporate\\_site/ifc+sustainability/risk+management/sustainability+framework/sustainability+framework+-+2006/environmental%2C+health%2C+and+safety+guidelines/ehsguidelines](http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/risk+management/sustainability+framework/sustainability+framework+-+2006/environmental%2C+health%2C+and+safety+guidelines/ehsguidelines).

——2010 年，《人权影响评估和管理指南》（HRIAM）。IFC，华盛顿特区。  
[http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics\\_ext\\_content/ifc\\_external\\_corporate\\_site/ifc+sustainability/publications/publications\\_handbook\\_hria\\_wci\\_1319577931868](http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/ifc+sustainability/publications/publications_handbook_hria_wci_1319577931868)。  
该评估工具与社会影响评估共同使用，分析了企业运营的潜在人权风险和影响。HRIAM 是国际商业领袖论坛、IFC 和联合国全球契约共同合作的成果。

——2011 年，《可持续发展与企业治理领导力》。IFC，华盛顿特区。<http://www.ifc.org/sustainability>。该网址包含改善环境和社会可持续发展的范例和效益内容。

INDEPTH（发展中国家人口及其健康统计评估国际网络）。<http://www.indepth-network.org>。INDEPTH 的成员网络负责开展对中低收入国家人口的纵向健康和人口统计评估，该网络的目标是增强全球健康和人口统计监管系统的能力。该系统是一个极其具有成本效益比的成熟计划，可以透明地纵向收集和评估各种社会、健康和经济调查数据。

ISO（国际标准化组织），“ISO 26000——社会责任”，ISO，日内瓦。  
[http://www.iso.org/iso/social\\_responsibility](http://www.iso.org/iso/social_responsibility)。

Rees, Caroline. 2008。《权利相容的申诉机制：企业及其利益相关方指导工具》，企业社会责任倡议，哈佛大学肯尼迪政府学院，美国马萨诸塞州剑桥。  
<http://www.reports-and-materials.org/Grievance-mechanisms-principles-Jan-2008.pdf>。

联合国《残疾人权利公约》秘书处，2004 年。《残疾人的出入：无障碍环境的设计手册》，联合国社会政策和发展司，纽约。  
<http://www.un.org/esa/socdev/enable/designm>。本手册是一项设计指南，为建筑师和设计师提供建造无障碍环境所必须的基本信息和数据。

美国无障碍委员会，2011 年。主页，美国无障碍委员会，华盛顿特区。  
<http://www.access-board.gov>。该网站提供了其它有关出入的指南和标准、技术协助以及可下载的培训书籍。

。