

北控城市资源集团

利益相关方参与政策

一、背景与目标

北控城市资源集团有限公司（以下称“北控城市资源”）及其附属公司（合称“本集团”）恪守“有担当，有价值，有分享”的价值观，深刻认识到利益相关方是企业可持续发展的核心伙伴，其合理诉求与协同参与对本集团战略落地、风险防控及社会价值创造具有关键意义。本集团制定《利益相关方参与政策》（以下简称“本政策”），将利益相关方参与全面融入运营管理，视其为构建信任关系、实现多方共赢的重要举措。

本集团董事会可持续发展委员会作为利益相关方参与工作的决策与监督机构，自上而下推动各业务板块协同落实相关工作，确保利益相关方诉求得到充分响应，促进本集团与社会各方的协调发展。

二、适用范围

本政策适用于本集团境内外所有附属企业。同时，鼓励供应商、承包商等业务伙伴遵守本政策。

三、利益相关方识别与范围界定

1. 利益相关方定义

本集团的外部利益相关方主要涵盖政府及监管机构、股东与投资者、客户、业务伙伴、供货商及分包商、社会人士（公益组织）、新闻媒体、小区居民；内部利益相关方以董事会成员、高层管理者和员工为主。上述各方与本集团运营密切相关，其权益和诉求对本集团可持续发展具有重要影响。

2. 弱势群体识别

本集团充分考虑到当地居民的生活方式和生活习惯，将弱势群体识别纳入利益相关方识别核心流程，对老人、儿童、残疾人士等弱势群体给予特殊关怀，全方位减少业务运营为当地社区带来的负面影响与干扰。各业务板块应在运营过程中准确识别以下弱势群体，并将其纳入专项关怀与支持范围：

经济层面：贫困家庭、低收入群体。

生理与健康层面：老年人、儿童、残疾人、慢性疾病患者。

社会权益层面：法律身份缺失或权益保障不足的群体。

四、利益相关方管理原则

各业务板块可针对地方利益相关方制定差异化管理机制，需遵循以下原则：

1. 信息透明传递

通过公开报告、官网新闻、线下宣讲会等形式，主动披露项目规划、运营进展及潜在影响。

2. 信任关系建立

组织开放日等活动，邀请利益相关方实地了解业务，公平回应诉求。

3. 诉求融入决策

在项目关键阶段召开座谈会，重点邀请社区代表和弱势群体代言人，对合理建议进行评估并纳入方案。

4. 长期协同发展

结合业务特点开展社区共建和公益活动，带动利益相关方参与价值创造。

五、核心程序与实施框架

1. 社区与利益相关方影响评估

各业务板块需在项目全周期开展影响评估，覆盖前期规划、建设实施及后期运营等关键阶段。在项目推进的重要节点，须主动邀请社区居民、弱势群体、地方组织及其他相关方参与意见征询，全面识别项目可能带来的社会、环境及经济影响，及时发现潜在风险与发展机遇。通过建立常态化、结构化的反馈机制，总部致力于构建透明、响应迅速的合作体系，切实保障各方权益，提升项目社会接受度和可持续性。

2. 沟通渠道搭建

本集团秉持高效、开放、坦诚、包容、透明及多元的沟通原则，与利益相关方展开互动，建立全面、系统的利益相关方识别与参与机制。通过线上线下会议、业绩路演、中英文网站及公告等多元渠道，与股东、投资者及员工保持高效沟通。各业务板块视情况为当地社区及用户等相关方设立专项热线、服务站点和线上平台，定期开展相关方培训与沟通会、问卷调查等，确保沟通渠道高效畅通、反馈响应迅速，及时获取其期待与诉求。

3. 利益相关方能力建设

为增进沟通的畅通性与有效性，本集团各业务板块需开展面向各利益相关方的能力提升工作，定期为利益相关方组织政策解读与业务操作培训，提供多语言沟通

工具与指导手册，设立专项支持通道协助弱势群体参与，并通过线下参观调研、线上培训及咨询热线等方式，持续提升各方理解与协作能力。

4. 定期审查与问题跟踪

本集团定期开展利益相关方满意度调查、召开专题沟通会议，及时识别和响应关切问题，同时完善投诉跟踪与反馈流程，明确处理时限与责任人，并实时反馈处理进展，确保问题闭环解决。

5. 全运营机构覆盖

本集团要求所有运营机构均需根据核心程序与实施框架制定与业务匹配的所在地利益相关方参与实施细则。

六、投诉/申诉机制

1. 申诉渠道

本集团提供多元、公开的申诉途径，包括电子邮件、电话、信件和现场来访等方式，渠道信息通过官网和社区公告等途径公示。

2. 申诉处理流程

申诉处理包括受理、调查、跟踪、反馈和归档等环节，确保申诉事项得到及时、公正处理，并接受监督。

七、附则

本集团最少每年一次检视本政策，并根据所在国家法律、国际公约等变化情况进行修订。