

# 北控城市資源集團

## 利益相關方參與政策

## 一、背景與目標

北控城市資源集團有限公司（以下稱“北控城市資源”）及其附屬公司（合稱“本集團”）恪守“有擔當，有價值，有分享”的價值觀，深刻認識到利益相關方是企業可持續發展的核心夥伴，其合理訴求與協同參與對本集團戰略落地、風險防控及社會價值創造具有關鍵意義。本集團制定《利益相關方參與政策》（以下簡稱“本政策”），將利益相關方參與全面融入運營管理，視其為構建信任關係、實現多方共贏的重要舉措。

本集團董事會可持續發展委員會作為利益相關方參與工作的決策與監督機構，自上而下推動各業務板塊協同落實相關工作，確保利益相關方訴求得到充分響應，促進本集團與社會各方的協調發展。

## 二、適用範圍

本政策適用於本集團境內外所有附屬企業。同時，鼓勵供應商、承包商等業務夥伴遵守本政策。

## 三、利益相關方識別與範圍界定

### 1. 利益相關方定義

本集團的外部利益相關方主要涵蓋政府及監管機構、股東與投資者、客戶、業務夥伴、供應商及分包商、社會人士（公益組織）、新聞媒體、社區居民；內部利益相關方以董事會成員、高層管理者和員工為主。上述各方與本集團運營密切相關，其權益和訴求對本集團可持續發展具有重要影響。

### 2. 弱勢群體識別

本集團充分考慮到當地居民的生活方式和生活習慣，將弱勢群體識別納入利益相關方識別核心流程，對老人、兒童、殘疾人士等弱勢群體給予特殊關懷，全方位減少業務運營為當地社區帶來的負面影響與干擾。各業務板塊應在運營過程中準確識別以下弱勢群體，並將其納入專項關懷與支持範圍：

經濟層面：貧困家庭、低收入群體。

生理與健康層面：老年人、兒童、殘疾人、慢性疾病患者。

社會權益層面：法律身份缺失或權益保障不足的群體。

## 四、利益相關方管理原則

各業務板塊可針對地方利益相關方制定差異化管理機制，需遵循以下原則：

### 1. 資訊透明傳遞

通過公開報告、官網新聞、線下宣講會等形式，主動披露專案規劃、運營進展及潛在影響。

### 2. 信任關係建立

組織開放日等活動，邀請利益相關方實地瞭解業務，公平回應訴求。

### 3. 訴求融入決策

在專案關鍵階段召開座談會，重點邀請社區代表和弱勢群體代言人，對合理建議進行評估並納入方案。

### 4. 長期協同發展

結合業務特點開展社區共建和公益活動，帶動利益相關方參與價值創造。

## 五、核心程式與實施框架

### 1. 社區與利益相關方影響評估

各業務板塊需在項目全週期開展影響評估，覆蓋前期規劃、建設實施及後期運營等關鍵階段。在專案推進的重要節點，須主動邀請社區居民、弱勢群體、地方組織及其他相關方參與意見徵詢，全面識別項目可能帶來的社會、環境及經濟影響，及時發現潛在風險與發展機遇。通過建立常態化、結構化的回饋機制，總部致力於構建透明、回應迅速的合作體系，切實保障各方權益，提升項目社會接受度和可持續性。

### 2. 溝通管道搭建

本集團秉持高效、開放、坦誠、包容、透明及多元的溝通原則，與利益相關方展開互動，建立全面、系統的利益相關方識別與參與機制。通過線上線下會議、業績路演、中英文網站及公告等多元管道，與股東、投資者及員工保持高效溝通。各業務板塊視情況為當地社區及用戶等相關方設立專項熱線、服務站點和線上平臺，定期開展相關方培訓與溝通會、問卷調查等，確保溝通管道高效暢通、回饋回應迅速，及時獲取其期待與訴求。

### 3. 利益相關方能力建設

為增進溝通的暢通性與有效性，本集團各業務板塊需開展面向各利益相關方的能力提升工作，定期為利益相關方組織政策解讀與業務操作培訓，提供多語言溝通

工具與指導手冊，設立專項支持通道協助弱勢群體參與，並通過線下參觀調研、線上培訓及諮詢熱線等方式，持續提升各方理解與協作能力。

#### 4. 定期審查與問題跟蹤

本集團定期開展利益相關方滿意度調查、召開專題溝通會議，及時識別和回應關切問題，同時完善投訴跟蹤與回饋流程，明確處理時限與責任人，並即時回饋處理進展，確保問題閉環解決。

#### 5. 全運營機構覆蓋

本集團要求所有運營機構均需根據核心程式與實施框架制定與業務匹配的所在地利益相關方參與實施細則。

### 六、投訴/申訴機制

#### 1. 申訴管道

本集團提供多元、公開的申訴途徑，包括電子郵件、電話、信件和現場來訪等方式，管道資訊通過官網和社區公告等途徑公示。

#### 2. 申訴處理流程

申訴處理包括受理、調查、跟蹤、回饋和歸檔等環節，確保申訴事項得到及時、公正處理，並接受監督。

### 七、附則

本集團最少每年一次檢視本政策，並根據所在國家法律、國際公約等變化情況進行修訂。