

地方利益相关方参与程序

版本号: V1.0

目标: 该程序旨在建立透明、包容、负责任的相关方参与机制，预防与化解矛盾，共创可持续社区生态。

适用范围: 万物云旗下所有物业管理项目

第一章 地方利益相关方或社区影响评估

该程序聚焦中国城市存量更新时代的行政街道及社区空间，明确以下三类核心本地利益相关方：一是行政治理单元内的政府监管部门（城管/住建）、街道办事处、居委会、业委会（含筹备组）；二是空间使用主体，涵盖常住及流动居民代表、商办不动产持有者、在地企业及商户（含个体摊贩）、公共服务机构（学校/医院/养老院）等；三是协同支持主体如社区民办非企业单位（简称民非组织）、第三方专业机构（规划院/社工组织）、媒体等。与此同时，本政策重点关注老旧小区居民、低收入家庭、残障人士、老年孤寡群体及小微商户、少数民族等脆弱群体。

首先，建立相关方影响评估机制。新项目启动前，通过街道数据库及万物云战虎系统开展社区基线调查。项目运营期，如遇制定新政策、启动重大改造更新（如节能改造、公共空间更新）、管理活动重大变更、应对社区重大事件/投诉等特殊条件，触发动态评估。其次，善于使用评估工具，采用利益相关者矩阵，按影响力与关注度分级管理。

第二章 沟通渠道建设

1、原则: 社区关系覆盖多元群体，沟通原则秉持公开透明、闭环互动、平等包容，确保沟通信息真实、及时、可追溯，建立反馈闭环机制，避免单向通知。

2、核心沟通渠道

| 利益相关方 | 主要渠道 | 使用场景 |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 空间使用主体 | <ul style="list-style-type: none"> 住这儿 APP 在线沟通 天秤业委会工作台：社区财务公示、快速决议、意见征集、阳光档案 楼栋管家及微信群 社区公告栏 24 小时服务热线 社区议事会 | 报事报修、投诉建议收集、经营支持 |
| 法定治理单位主体 | <ul style="list-style-type: none"> 会议出席响应 专项事务专人对接 正式公函往来 | 政策协调、社区活动联办 |
| 协同支持主体-政府部门、第三方专业机构 | <ul style="list-style-type: none"> 定期工作简报 紧急联络专员 会议出席响应 | 合规整改、应急事件上报 |
| 协同支持主体-民非组织/志愿者团体 | <ul style="list-style-type: none"> ESG 专属邮箱 (esg@onewo.com) 沟通 | 旧衣回收、社区义诊等公益活动 |
| 重点关注群体 | <ul style="list-style-type: none"> 楼栋管家上门沟通 物业管家纸质通知投递 物业服务中心设置社区助老热线 | 无障碍设施需求、紧急救助 |

3、响应时效：普通咨询≤48 小时回复，紧急事件≤4 小时响应。

第三章 利益相关方能力建设

1、建设目标

一是消除参与壁垒，解决数字鸿沟、语言障碍、信息不对称问题，针对语言与可达性障碍，提供多语信息与服务（普通话及本地通用方言，必要时增设少数民族语言/简易阅读版）、

无障碍格式（大字版/语音播报/无障碍网页）、以及线下服务窗口与移动线下宣讲，确保不使用智能设备的群体亦可有效参与并表达诉求。二是提升沟通效能：建立常态化、多层次的利益相关方对话机制，通过定期举办 ESG 专题研讨会、发布多语种政策解读材料及开展双向沟通培训，增强利益相关方清晰表达诉求与深入理解公司战略和政策的能力，确保沟通的及时性、透明性与包容性，从而有效识别和管理实质性议题。三是构建共治基础：积极推动社区由“被动接收信息”向“主动参与共建”转变，通过设立社区咨询委员会、共同制定社区发展项目，以及开放重大决策过程中的公众参与渠道，增强公司与社区之间的信任与合作。我们致力于构建包容性的治理模式，使社区成为企业可持续发展中的重要合作伙伴，共同创造长期、共享的价值。

2、核心能力模块

| 对象群体 | 建设方案 |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 重点关注群体 | <ul style="list-style-type: none">心肺复苏急救志愿者队住这儿 APP 一键呼叫、一键报修、AED 设备一键查询楼栋管家 1 对 1 上门服务 |
| 空间使用主体 | <ul style="list-style-type: none">通过天科业委会工作台发布社区议事指南定期开展社区环境提升工作坊设立社区议事厅机制 |
| 社区志愿者团体 | <ul style="list-style-type: none">民非组织合作能力培训 |

3、效果评估与迭代

| 评估维度 | 测量工具 |
|--------|-----------------|
| 参与度 | 培训出席率 |
| 能力提升度 | 技能应用跟踪 |
| 问题解决效率 | 投诉首次解决率、重复诉求下降率 |

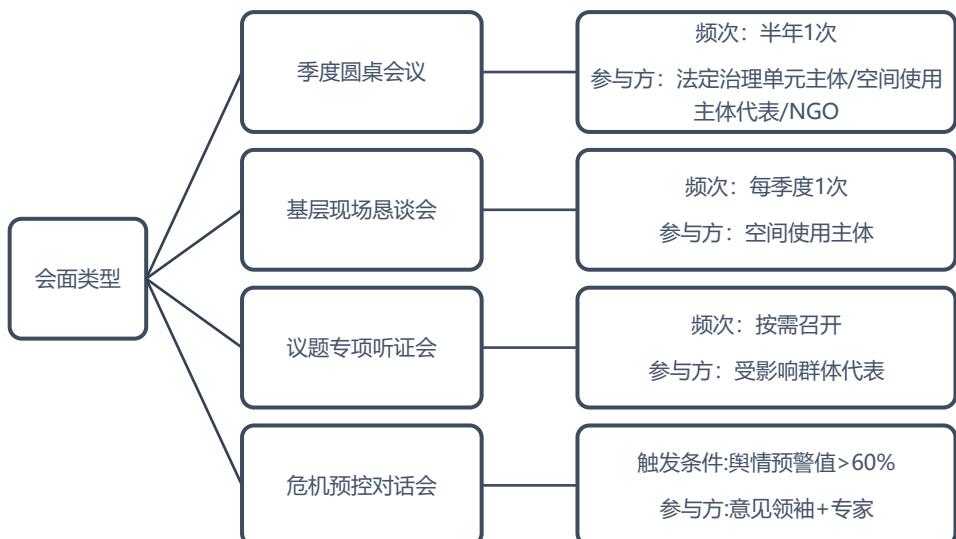
1、审查程序

| 审查层级 | 频次 | 核心对象 | 审查焦点 |
|---------|------|------------------------|-----------------------------------------------------|
| 相关方建议收集 | 每年2次 | 全体利益相关方代表 | 定期主动拜访, 通过访谈收集本地利益相关方对于社区环境提升、沟通效率、问题解决率、参与便利性等方面建议 |
| 专项议题快检 | 事件驱动 | 受政策影响的特定群体 (如改造区住户) | 重大决策前的参与有效性验证 |

2、审查报告输出：由 ESG 办公室通过万物云官网及万物有云公众号公布。

第五章 新兴问题识别机制

1、会面体系设计



2、问题分级响应矩阵

| 问题类型 | 响应路径 |
|------|------------|
| 个体诉求 | 48 小时管家跟进 |
| 系统风险 | 启动专项工作组 |
| 战略机遇 | 提交 ESG 办公室 |

第六章 申诉跟踪与整改系统

1、申诉管理原则：一是零门槛受理：接受任何形式申诉（口头/书面/匿名）且不设证据前置条件；二是闭环透明：从受理到关闭全程可查，关键节点自动推送通知；三是数据驱动：申诉数据直通 ESG 决策系统，驱动根本性改善。

2、申诉入口：线上以住这儿 APP、ESG 专属邮箱（esg@onewo.com）、24 小时电话专线（400-951-5151）为主，线下物业服务中心设置申诉投递箱，支持匿名提交。

3、响应机制

| 响应层级 | 触发条件 | 处理路径 |
|---------|---------|---------------|
| 前线团队 | 个人服务问题 | 管家直接处理+服务回访 |
| 区域公司 | 跨部门协调事项 | 部门联席会议+发布整改通告 |
| ESG 办公室 | 战略级风险 | 启动制度修订+公开公告 |

第七章 全域覆盖执行保障

1、本政策所载之利益相关方参与计划无条件适用于本企业持有、运营或提供服务的所有地方业务单元，所有的运营项目。

2、本地化适配：允许项目根据社区特点增补措施

3、审计机制：年度 ESG 审计包含社区关系模块，结果关联 ESG 评分

第八章 政策治理与持续改进

本程序由公司 ESG 管理委员会（含外部社区专家）监督通过。公司将根据社区发展需求、政策法规变化及利益相关方反馈，由万物云城与 ESG 办公室于每年 4 月 20 日前启动更新检视，6 月 30 日之前完成对本政策的检讨与更新发布，以确保其持续有效性与适用性（应急机制即时更新）。公司承诺在年度 ESG 报告中公开项目参与数据及典型案例。

万物云空间科技服务股份有限公司

证券与公司治理部-ESG 办公室

万物云城

二〇二五年十月二十日