

地方利益相關方參與程式

版本號：V1.0

目標：該程式旨在建立透明、包容、負責任的相關方參與機制，預防與化解矛盾，共創可持續社區生態。

適用範圍：萬物雲旗下所有物業管理專案

第一章 地方利益相關方或社區影響評估

該程式聚焦中國城市存量更新時代的行政街道及社區空間，明確以下三類核心本地利益相關方：一是行政治理單元內的政府監管部門（城管/住建）、街道辦事處、居委會、業委會（含籌備組）；二是空間使用主體，涵蓋常住及流動居民代表、商辦不動產持有者、在地企業及商戶（含個體攤販）、公共服務機構（學校/醫院/養老院）等；三是協同支援主體如社區民辦非企業單位（簡稱民非組織）、協力廠商專業機構（規劃院/社工組織）、媒體等。與此同時，本政策重點關注老舊社區居民、低收入家庭、殘障人士、老年孤寡群體及小微商戶、少數民族等脆弱群體。

首先，建立相關方影響評估機制。新專案啟動前，通過街道資料庫及萬物雲戰虎系統開展社區基線調查。項目運營期，如遇制定新政策、啟動重大改造更新（如節能改造、公共空間更新）、管理活動重大變更、應對社區重大事件/投訴等特殊條件，觸發動態評估。其次，善於使用評估工具，採用利益相關者矩陣，按影響力與關注度分級管理。

第二章 溝通管道建設

1、原則：社區關係覆蓋多元群體，溝通原則秉持公開透明、閉環互動、平等包容，確保溝通資訊真實、及時、可追溯，建立回饋閉環機制，避免單向通知。

2、核心溝通管道

利益相關方	主要管道	使用場景
空間使用主體	<ul style="list-style-type: none"> • 住這兒 APP 線上溝通 • 天秤業委會工作臺: 社區財務公示、快速決議、意見徵集、陽光檔案 • 樓棟管家及微信群 • 社區公告欄 • 24 小時服務熱線 • 社區議事會 	報事報修、投訴建議收集、經營支持
法定治理單位主體	<ul style="list-style-type: none"> • 會議出席回應 • 專項事務專人對接 • 正式公函往來 	政策協調、社區活動聯辦
協同支持主體-政府部門、協力廠商專業機構	<ul style="list-style-type: none"> • 定期工作簡報 • 緊急聯絡專員 • 會議出席回應 	合規整改、應急事件上報
協同支援主體-民非組織/志願者團體	<ul style="list-style-type: none"> • ESG 專屬郵箱 (esg@onewo.com) 溝通 	舊衣回收、社區義診等公益活動
重點關注群體	<ul style="list-style-type: none"> • 樓棟管家上門溝通 • 物業管家紙質通知投遞 • 物業服務中心設置社區助老熱線 	無障礙設施需求、緊急救助

3、回應時效：普通諮詢≤48 小時回復，緊急事件≤4 小時回應。

第三章 利益相關方能力建設

1、建設目標

一是消除參與壁壘，解決數位鴻溝、語言障礙、資訊不對稱問題，針對語言與可達性障礙，提供多語資訊與服務(普通話及本地通用方言，必要時增設少數民族語言/簡易閱讀版)、

無障礙格式（大字版/語音播報/無障礙網頁）、以及線下服務視窗與移動線下宣講，確保不使用智慧設備的群體亦可有效參與並表達訴求。二是提升溝通效能：建立常態化、多層次的利益相關方對話機制，通過定期舉辦 ESG 專題研討會、發佈多語種政策解讀材料及開展雙向溝通培訓，增強利益相關方清晰表達訴求與深入理解公司戰略和政策的能力，確保溝通的及時性、透明性與包容性，從而有效識別和管理實質性議題。三是構建共治基礎：積極推動社區由“被動接收資訊”向“主動參與共建”轉變，通過設立社區諮詢委員會、共同制定社區發展項目，以及開放重大決策過程中的公眾參與管道，增強公司與社區之間的信任與合作。我們致力於構建包容性的治理模式，使社區成為企業可持續發展中的重要合作夥伴，共同創造長期、共用的價值。

2、核心能力模組

對象群體	建設方案
重點關注群體	<ul style="list-style-type: none"> 心肺復蘇急救志願者隊 住這兒 APP 一鍵呼叫、一鍵報修、AED 設備一鍵查詢 樓棟管家 1 對 1 上門服務
空間使用主體	<ul style="list-style-type: none"> 通過天秤業委會工作臺發佈社區議事指南 定期開展社區環境提升工作坊 設立社區議事廳機制
社區志願者團體	<ul style="list-style-type: none"> 民非組織合作能力培訓

3、效果評估與反覆運算

評估維度	測量工具
參與度	培訓出席率
能力提升度	技能應用跟蹤
問題解決效率	投訴首次解決率、重複訴求下降率

第四章 參與策略有效性審查

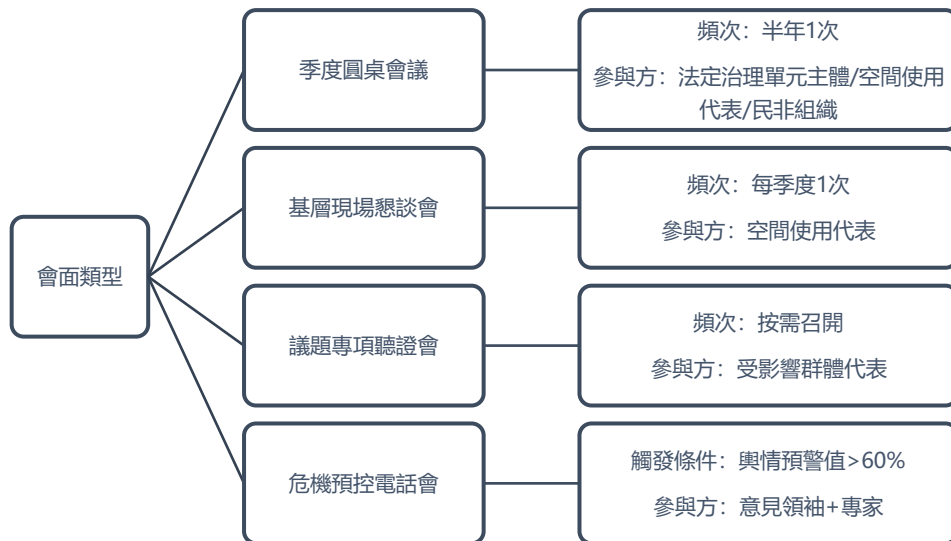
1、審查程式

審查層級	頻次	核心物件	審查焦點
相關方建議收集	每年 2次	全體利益相關方代表	定期主動拜訪，通過訪談收集本地利益相關方對於社區環境提升、溝通效率、問題解決率、參與便利性等方面的建議
專項議題快檢	事件 驅動	受政策影響的特定群體 (如改造區住戶)	重大決策前的參與有效性驗證

2、 審查報告輸出：由 ESG 辦公室通過萬物雲官網及萬物有雲公眾號公佈。

第五章 新興問題識別機制

1、 會面體系設計



2、問題分級回應矩陣

問題類型	回應路徑
個體訴求	48 小時管家跟進
系統風險	啟動專項工作組
戰略機遇	提交 ESG 辦公室

第六章 申訴跟蹤與整改系統

1、申訴管理原則：一是零門檻受理：接受任何形式申訴（口頭/書面/匿名）且不設證據前置條件；二是閉環透明：從受理到關閉全程可查，關鍵節點自動推送通知；三是資料驅動：申訴資料直通 ESG 決策系統，驅動根本性改善。

2、申訴入口：線上以住這兒 APP、ESG 專屬郵箱（esg@onewo.com）、24 小時電話專線（400-951-5151）為主，線下物業服務中心設置申訴投遞箱，支援匿名提交。

3、回應機制

回應層級	觸發條件	處理路徑
前線團隊	個人服務問題	管家直接處理+服務回訪
區域公司	跨部門協調事項	部門聯席會議+發佈整改通告
ESG 辦公室	戰略級風險	啟動制度修訂+公開公告

第七章 全域覆蓋執行保障

1、本政策所載之利益相關方參與計畫無條件適用於本企業持有、運營或提供服務的所
有地方業務單元，所有的運營專案。

2、當地語系化適配：允許專案根據社區特點增補措施

3、審計機制：年度 ESG 審計包含社區關係模組，結果關聯 ESG 評分

第八章 政策治理與持續改進

本程式由公司 ESG 管理委員會(含外部社區專家)監督通過。公司將根據社區發展需求、
政策法規變化及利益相關方回饋，由萬物雲城與 ESG 辦公室於每年 4 月 20 日前啟動更新檢
視，6 月 30 日之前完成對本政策的檢討與更新發佈，以確保其持續有效性與適用性（應急
機制立即時更新）。公司承諾在年度 ESG 報告中公開專案參與資料及典型案例。

萬物雲空間科技服務股份有限公司

證券與公司治理部-ESG 辦公室

萬物雲城

二〇二五年十月二十日