

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN ISO 20121:2015

ISO 20121:2012

Xuất bản lần 1

**HỆ THỐNG QUẢN LÝ SỰ KIỆN BỀN VỮNG -
CÁC YÊU CẦU**

Event sustainability management systems -- Requirements with guidance for use

HÀ NỘI - 2015

Mục lục	Trang
Lời nói đầu.....	3
Lời giới thiệu.....	4
1 Phạm vi áp dụng.....	7
2 Tài liệu viện dẫn.....	7
3 Thuật ngữ và định nghĩa.....	7
4 Bối cảnh của tổ chức.....	15
4.1 Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của nó.....	15
4.2 Hiểu được nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm.....	15
4.3 Xác định phạm vi của hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện.....	16
4.4 Hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện.....	16
4.5 Các nguyên tắc phát triển bền vững, tuyên bố về mục đích và các giá trị.....	16
5 Sự lãnh đạo.....	17
5.1 Sự lãnh đạo và cam kết.....	17
5.2 Chính sách.....	17
5.3 Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức.....	18
6 Hoạch định.....	18
6.1 Các hoạt động để xử lý rủi ro và cơ hội.....	18
6.2 Các mục tiêu về tính bền vững khi tổ chức sự kiện và cách thức đạt được.....	20
7 Hỗ trợ.....	21
7.1 Các nguồn lực.....	21
7.2 Năng lực.....	21
7.3 Nhận thức.....	21
7.4 Trao đổi thông tin.....	22
7.5 Thông tin dạng văn bản.....	22
8 Vận hành.....	24
8.1 Hoạch định và kiểm soát điều hành.....	24
8.2 Xử lý các hoạt động, sản phẩm hoặc dịch vụ có sự thay đổi.....	24
8.3 Quản lý chuỗi cung ứng.....	24
9 Xem xét, đánh giá kết quả thực hiện.....	25
9.1 Kết quả thực hiện xét theo các nguyên tắc quản trị về phát triển bền vững.....	25
9.2 Giám sát, đo lường, phân tích và xem xét, đánh giá.....	25
9.3 Đánh giá nội bộ.....	25
9.4 Xem xét của lãnh đạo.....	26
10 Cải tiến.....	27
10.1 Sự không phù hợp và hành động khắc phục.....	27
10.2 Cải tiến liên tục.....	28
Phụ lục A (Tham khảo) Hướng dẫn về hoạch định và áp dụng tiêu chuẩn này.....	29
Phụ lục B (Tham khảo) Quản lý chuỗi cung cấp.....	53
Phụ lục C (Tham khảo) Đánh giá.....	58
Tài liệu tham khảo.....	64

Lời nói đầu

TCVN ISO 20121:2015 hoàn toàn tương đương với ISO 20121:2012.

TCVN ISO 20121:2012 do Ban kỹ thuật Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/TC 176 *Quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng* biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Lời giới thiệu

Các sự kiện, về bản chất, đôi khi là những sự việc, chương trình dài ngày và ngắn ngày, với những tác động xã hội, kinh tế và môi trường theo hướng cả tích cực và tiêu cực. Tiêu chuẩn này đã được soạn thảo để giúp các tổ chức, cá nhân cải thiện tính bền vững của các hoạt động có liên quan đến sự kiện của mình.

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu về hệ thống quản lý sự kiện bền vững để nâng cao tính bền vững của các sự kiện. Tiêu chuẩn này được áp dụng cho tất cả các tổ chức có loại hình và quy mô khác nhau tham gia vào việc thiết kế và cung cấp các sự kiện và bảo đảm các điều kiện địa lý, văn hóa và xã hội đa dạng và khác biệt. Đồng thời, tiêu chuẩn này đòi hỏi các tổ chức phải ghi nhận mối quan hệ cũng như các tác động của mình đối với xã hội và kỳ vọng của xã hội về các sự kiện.

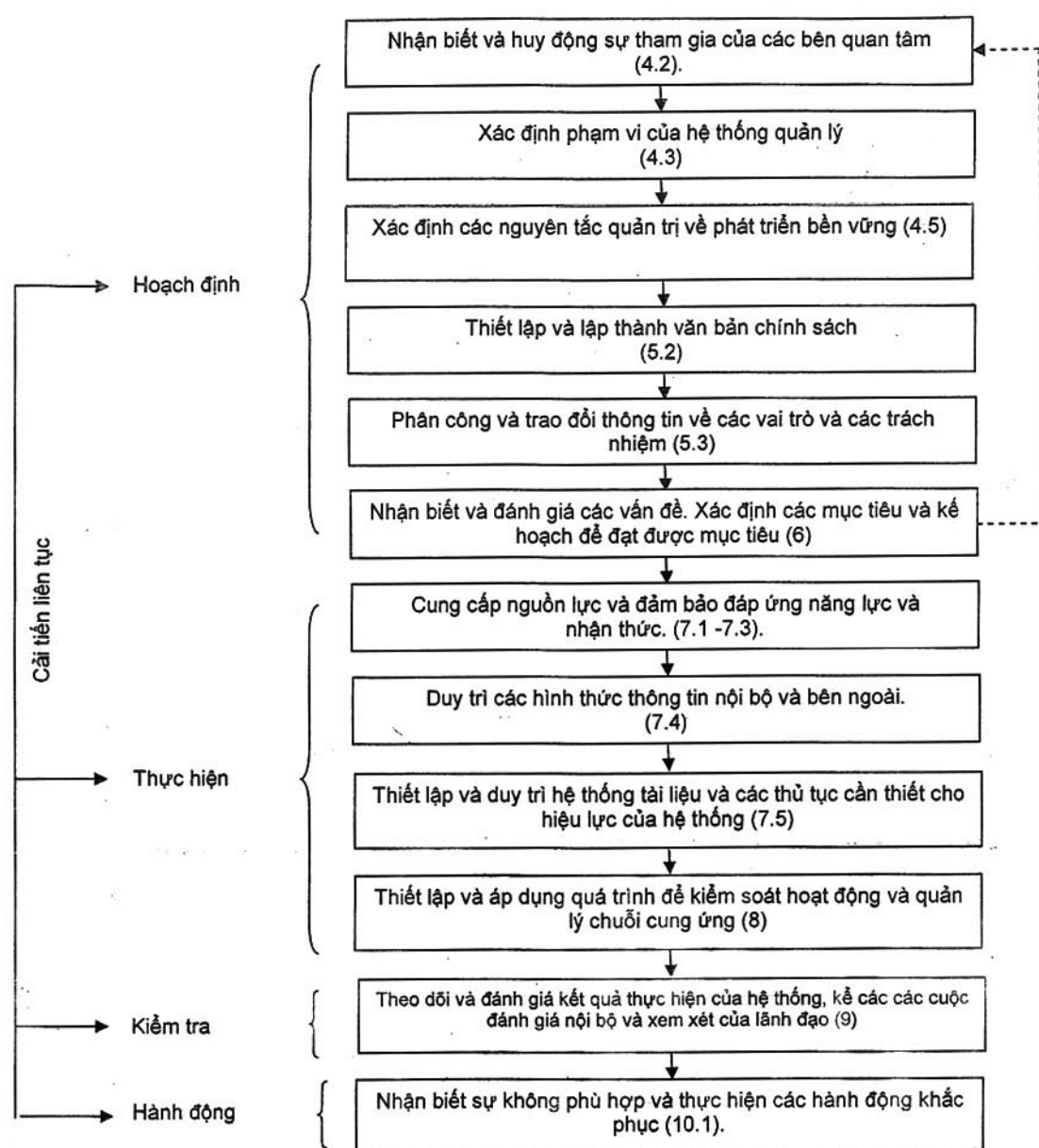
Tiêu chuẩn về hệ thống quản lý luôn đòi hỏi một tổ chức phải cải tiến quá trình và tư duy để dẫn đến cải tiến liên tục kết quả thực hiện và tạo cho tổ chức có được sự linh hoạt mang tính sáng tạo trong việc cung cấp các hoạt động liên quan đến sự kiện mà không chệch khỏi mục đích của sự kiện. Tiêu chuẩn về hệ thống quản lý không phải là một danh mục kiểm tra hoặc một khuôn khổ báo cáo hay một phương pháp đánh giá kết quả về tính bền vững của sự kiện.

Tiêu chuẩn này nhằm áp dụng một cách linh hoạt và cho phép các tổ chức hiện chưa có được một phương cách chính thức định hướng về sự phát triển bền vững bắt đầu thực hiện và áp dụng một hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện. Các tổ chức hiện đang có các hệ thống quản lý sẽ có thể tích hợp các yêu cầu của tiêu chuẩn này vào các hệ thống hiện có của họ. Theo thời gian, tất cả các tổ chức đều thu được lợi ích từ quá trình cải tiến liên tục này.

Sự phức tạp của hệ thống này, quy mô tài liệu và các nguồn lực dành cho hệ thống sẽ tỉ lệ với phạm vi được xác định của hệ thống, quy mô của tổ chức và bản chất của các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức. Điều này đặc biệt đúng đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ.

~~Sự thành công của hệ thống này phụ thuộc vào cam kết từ tất cả các cấp, các bộ phận chức năng, đặc biệt là từ lãnh đạo cao nhất.~~ Ngoài ra, để một hệ thống quản lý như vậy thành công thì hệ thống này phải là hệ thống linh hoạt và được tích hợp trong quá trình quản lý sự kiện chứ không chỉ được xem là một thành phần cần được bổ sung. Để đạt hiệu lực tối đa, cần phải mở rộng ảnh hưởng của hệ thống này trong toàn bộ chuỗi cung ứng cũng như đối với các bên liên quan xác định. Hình 1 đưa ra cái nhìn tổng quan về mô hình hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện theo tiêu chuẩn này.

Tiêu chuẩn này có thể được sử dụng để chứng minh sự tuân thủ, như nêu tại Điều Phạm vi áp dụng.



Hình 1: Mô hình hệ thống quản lý sự kiện bền vững theo tiêu chuẩn này

Hệ thống quản lý sự kiện bền vững – Các yêu cầu

Event sustainability management systems – Requirements with guidance for use

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu đối với hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện đối với bất kỳ loại hình sự kiện hoặc hoạt động liên quan đến sự kiện và đưa ra hướng dẫn về việc thực hiện phù hợp với những yêu cầu này.

Tiêu chuẩn này áp dụng cho tổ chức bất kỳ mong muốn:

- thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện;
- đảm bảo rằng hệ thống này phù hợp với chính sách phát triển bền vững đã đề ra;
- tự nguyện chứng tỏ sự phù hợp với tiêu chuẩn này bởi:
 - bên thứ nhất (tự xác định và tự công bố);
 - bên thứ hai (xác nhận sự phù hợp bởi các bên có sự quan tâm đối với tổ chức, chẳng hạn như khách hàng, hoặc những người khác với danh nghĩa của khách hàng); hoặc
 - bên thứ ba độc lập (ví dụ như tổ chức chứng nhận).

Tiêu chuẩn này được thiết kế để đề cập đến việc quản lý tính bền vững được cải tiến liên tục trong suốt toàn bộ chu trình quản lý sự kiện.

Hướng dẫn và thông tin bổ sung được nêu trong các phụ lục để hỗ trợ việc áp dụng tiêu chuẩn này.

2 Tài liệu viện dẫn

Không có tài liệu viện dẫn.

3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa dưới đây.

3.1

Tổ chức (organization)

TCVN ISO 20121:2015

Người hoặc nhóm người, có các chức năng riêng cùng với những trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ để đạt được mục tiêu của mình (3.6).

CHÚ THÍCH 1: Khái niệm về tổ chức bao gồm, nhưng không giới hạn ở, thương nhân, công ty, tập đoàn, hãng, doanh nghiệp, cơ quan quản lý, đối tác, hội từ thiện hoặc viện, một phần hoặc kết hợp của những loại hình trên, dù được hợp nhất hay không, công hoặc tư.

CHÚ THÍCH 2: Đối với các tổ chức có nhiều đơn vị tác nghiệp, mỗi đơn vị tác nghiệp đơn lẻ có thể được xem là một tổ chức.

3.2

Tính bền vững (sustainability)

Mức độ phát triển bền vững (3.3) trong phạm vi của một tổ chức (3.1) hoặc sự kiện (3.8).

3.3

Phát triển bền vững (sustainable development)

Sự phát triển đáp ứng các nhu cầu của hiện tại mà không ảnh hưởng đến khả năng của các thế hệ tương lai trong việc đáp ứng những nhu cầu riêng của họ.

CHÚ THÍCH 1: Quá trình này nêu ra một cách tiếp cận cân bằng, lâu dài đối với hoạt động kinh tế, trách nhiệm môi trường và tiến bộ xã hội.

CHÚ THÍCH 2: Phát triển bền vững liên quan đến việc tích hợp các mục tiêu của cuộc sống chất lượng cao, sức khỏe và thịnh vượng với công bằng xã hội và duy trì khả năng của trái đất hỗ trợ cuộc sống trong tất cả sự đa dạng của nó. Những mục tiêu xã hội, kinh tế và môi trường này phụ thuộc và thúc đẩy lẫn nhau. Phát triển bền vững có thể được xử lý như một cách thể hiện những mong muốn rộng lớn hơn của toàn xã hội.

[Nguồn: ISO 26000:2010, 2.23, đã sửa đổi Chú thích 1 được bổ sung].

3.4

Rủi ro (risk)

Tác động của sự không chắc chắn lên mục tiêu

CHÚ THÍCH 1: Tác động là một sai lệch so với dự kiến - tích cực và/hoặc tiêu cực.

CHÚ THÍCH 2: Mục tiêu có thể có những khía cạnh khác nhau (như mục đích tài chính, sức khỏe, an toàn và môi trường) và có thể áp dụng ở các cấp khác nhau (như chiến lược, toàn bộ tổ chức, dự án, sản phẩm và quá trình).

CHÚ THÍCH 3: Rủi ro thường đặc trưng bởi sự dẫn chiếu đến các sự kiện (3.5.1.3) và hệ quả (3.6.1.3) tiềm ẩn, hoặc sự kết hợp giữa chúng.

CHÚ THÍCH 4: Rủi ro thường thể hiện theo cách kết hợp các hệ quả của một sự kiện (bao gồm cả những thay đổi về hoàn cảnh) và khả năng xảy ra (3.6.1.1) kèm theo.

CHÚ THÍCH 5: Sự không chắc chắn là tình trạng, thậm chí là một phần, thiếu hụt thông tin liên quan tới việc hiểu hoặc nhận thức về một sự kiện, hệ quả của sự kiện đó, hoặc khả năng xảy ra của nó.

3.5

Chính sách (policy)

Các ý định và định hướng của một tổ chức (3.1) thường được lãnh đạo cao nhất (3.25) của tổ chức thể hiện một cách chính thức.

3.6

Mục tiêu (objective)

Kết quả cần đạt được.

CHÚ THÍCH 1: Mục tiêu có thể mang tính chiến lược, chiến thuật hoặc tác nghiệp.

CHÚ THÍCH 2: Mục tiêu có thể liên quan đến các lĩnh vực khác nhau (chẳng hạn như các mục tiêu tài chính, sức khỏe và an toàn, môi trường) và có thể áp dụng ở các cấp độ khác nhau [chẳng hạn như chiến lược, trong toàn tổ chức, cho dự án, sản phẩm và quá trình (3.27)]. Một mục tiêu có thể được thể hiện bằng nhiều cách khác nhau, ví dụ là một kết quả đầu ra đã dự định, một mục đích, một tiêu chí hoạt động, là một mục tiêu về tính bền vững của sự kiện hoặc bằng cách sử dụng các từ ngữ khác có ý nghĩa tương tự (ví dụ như mục đích, mục tiêu, hoặc chỉ tiêu).

CHÚ THÍCH 3: Mục tiêu có thể được thể hiện bằng nhiều cách khác nhau, ví dụ là kết quả đầu ra đã dự định, một mục đích, một tiêu chí hoạt động, là một mục tiêu về tính bền vững của sự kiện hoặc bằng cách sử dụng các từ ngữ khác có ý nghĩa tương tự (ví dụ như mục đích, mục tiêu hoặc chỉ tiêu).

CHÚ THÍCH 4: Trong bối cảnh của các tiêu chuẩn về hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện, các mục tiêu về tính bền vững của sự kiện được thiết lập bởi tổ chức, phù hợp với chính sách về tính bền vững của sự kiện, để đạt được những kết quả cụ thể.

3.7

Chỉ tiêu (target)

Yêu cầu cụ thể về kết quả thực hiện, có thể áp dụng được đối với tổ chức, phát sinh từ các mục tiêu (3.6) và phải được thiết lập, đáp ứng để đạt được những mục tiêu.

CHÚ THÍCH: Các chỉ tiêu có thể áp dụng cho các hoạt động, sản phẩm hoặc dịch vụ của một tổ chức. Chúng cũng có thể áp dụng cho toàn bộ hoặc một phần đối với các sự kiện (3.8).

[NGUỒN: TCVN ISO 14001: 2010, 3.12, đã sửa đổi – thuật ngữ này được nói tắt từ thuật ngữ “chỉ tiêu môi trường”; chú thích này được bổ sung].

3.8

Sự kiện (event)

Sự quy tụ về thời gian và địa điểm được hoạch định, tại đó một sự trải nghiệm được tạo ra và/hoặc một thông điệp được truyền đạt.

3.9

Chu trình quản lý sự kiện (event management cycle)

Các giai đoạn và các hoạt động của một sự kiện (3.8) (bao gồm các sản phẩm và dịch vụ liên quan), từ nghiên cứu, ý tưởng và hoạch định cho đến thực hiện, xem xét và các hoạt động sau sự kiện.

3.10

Đơn vị tổ chức sự kiện (event organizer)

Thực thể tạo ra và/hoặc quản lý tất cả hoặc một số khía cạnh của sự kiện (3.8).

CHÚ THÍCH 1: Đơn vị tổ chức sự kiện có thể là một công ty, một cơ quan hoặc một tổ chức (3.1).

CHÚ THÍCH 2: Đơn vị tổ chức sự kiện không nhất thiết phải là chủ sự kiện (3.11).

3.11

Chủ sở hữu sự kiện (event owner)

Thực thể yêu cầu tổ chức **sự kiện** (3.8)

CHÚ THÍCH 1: Trong tiêu chuẩn này, chủ sự kiện có thể là đơn vị tổ chức **sự kiện** (3.10).

3.12

Người sử dụng cuối cùng (end user)

Người sử dụng với vai trò là người tiêu dùng

VÍ DỤ: Người ở vị trí cuối cùng trong chuỗi giá trị hay chuỗi cung cấp.

3.13

Người tham dự (attendee)

Tổ chức và/hoặc cá nhân tham gia vào một **sự kiện** (3.8) với mục đích chính là tiếp nhận các dịch vụ hoặc nội dung.

3.14

Bên tham gia (participant)

Tổ chức (3.1) và/hoặc cá nhân tham gia tích cực vào các công việc của một **sự kiện** (3.8).

3.15

Khả năng tiếp cận (accessibility)

Khả năng sử dụng một sản phẩm, dịch vụ, môi trường hoặc phương tiện của người có phạm vi rộng nhất về năng lực.

CHÚ THÍCH 1: Định nghĩa này liên quan đến các nguyên tắc cơ bản về khả năng tiếp cận chung nêu trong Công ước Liên Hiệp Quốc về Các quyền của Người khuyết tật [13], trong đó nêu ra các yêu cầu môi trường, quá trình, hàng hóa, sản phẩm, dịch vụ, đối tượng, công cụ, dụng cụ và các thiết bị cần phải đáp ứng để mọi người có thể hiểu, sử dụng và sống được trong những điều kiện an toàn và thoải mái, một cách độc lập, bình thường nhất có thể.

CHÚ THÍCH 2: Định nghĩa này còn liên quan đến ISO 26800, trong đó nêu mức độ các sản phẩm, hệ thống, dịch vụ, môi trường và thiết bị có thể người được bất kỳ trong cộng đồng dù có những đặc điểm và các khả năng rất khác nhau đều có sử dụng để đạt được một mục tiêu đã quy định trong một bối cảnh sử dụng cụ thể.

3.16

Bên quan tâm (interested party, stakeholder)

Người hoặc tổ chức (3.1) có thể ảnh hưởng, bị ảnh hưởng, hoặc tự nhận thấy bị ảnh hưởng bởi một quyết định hoặc hoạt động.

CHÚ THÍCH 1: Bên quan tâm có thể là một cá nhân hoặc nhóm có sự quan tâm đến bất kỳ quyết định hoặc hoạt động nào của một tổ chức.

3.17

Tính phổ quát (inclusivity)

Thực hành về đối xử công bằng và tham gia có ý nghĩa của tất cả các bên quan tâm (3.16).

CHÚ THÍCH 1: Tính phổ quát liên quan đến tất cả các bên quan tâm, bất kể chủng tộc, tuổi tác, giới tính, màu da, tôn giáo, khuynh hướng giới tính, văn hóa, nguồn gốc quốc gia, thu nhập, tình trạng khuyết tật (tâm thần, trí tuệ, giác quan và thể chất) hoặc bất kỳ hình thức nào khác của phân biệt đối xử.

3.18

Tính chính trực (integrity)

Sự gắn bó với các nguyên tắc đạo đức

CHÚ THÍCH 1: Hành vi được xem là phù hợp với các nguyên tắc đã được chấp nhận về cử xử tốt và đúng trong bối cảnh của một tình huống cụ thể và phù hợp với các chuẩn mực hành vi quốc tế.

3.19

Dấu ấn (legacy)

Kết quả còn lưu lại của một sự kiện (3.8).

CHÚ THÍCH 1: Dấu ấn bao gồm các tác động lâu dài về mặt vật chất, kinh tế, xã hội và môi trường của một hay nhiều sự kiện.

CHÚ THÍCH 2: Dấu ấn còn bao gồm các yếu tố phi vật chất, như các năng lực mới thu được nhờ hệ quả của các sự kiện, ví dụ như kiến thức mới, đào tạo, tiêu chuẩn, quy tắc thực hành tốt, các kỹ năng, các tổ chức (3.1), các hệ thống, các mối quan hệ, mối quan hệ đối tác và những sự đổi mới.

3.20

Bồn phận (stewardship)

Trách nhiệm đối với sự phát triển bền vững (3.3) được đảm nhận bởi tất cả những người mà hoạt động của họ có ảnh hưởng đến kết quả hoạt động môi trường, hoạt động kinh tế và tiến bộ xã hội, trách nhiệm này phản ánh cả các giá trị và cả thực tiễn của các cá nhân, tổ chức (3.1), cộng đồng và các cơ có quan thẩm quyền.

3.21

Tính minh bạch (transparency)

Sự công khai về các quyết định, hoạt động có ảnh hưởng đến xã hội, kinh tế, môi trường và những thiện ý sẵn sàng trao đổi về những điều này một cách rõ ràng, chính xác, kịp thời, trung thực và đầy đủ.

CHÚ THÍCH 1: Minh bạch cũng bao gồm sự công khai về các kết quả của các quyết định và hoạt động.

[NGUỒN: TCVN ISO 26000:2013, 2.24, đã sửa đổi – Chú thích 1 được bổ sung].

3.22

Nhà cung ứng (supplier)

Tổ chức (3.1) cung cấp sản phẩm, dịch vụ hoặc các phương tiện.

3.23

Chuỗi cung ứng (supply chain)

Chuỗi các hoạt động hoặc các bên cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ cho tổ chức (3.1).

[NGUỒN: TCVN ISO 26000:2013, 2.22, đã sửa đổi – Chú thích được bỏ].

3.24

Hệ thống quản lý (management system)

Tập hợp các yếu tố liên quan hay tương tác lẫn nhau của một **tổ chức** (3.1) để thiết lập các **chính sách** (3.5), **mục tiêu** (3.6) và các **quá trình** (3.27) để đạt được những mục tiêu đó.

CHÚ THÍCH 1: Một hệ thống quản lý có thể đề cập đến một lĩnh vực duy nhất hoặc một số lĩnh vực.

CHÚ THÍCH 2: Các thành phần hệ thống bao gồm cơ cấu, các vai trò và trách nhiệm, kế hoạch, tác nghiệp v.v... của tổ chức.

CHÚ THÍCH 3: Phạm vi của một hệ thống quản lý có thể bao gồm cả tổ chức, các bộ phận chức năng cụ thể và được xác định của tổ chức, các bộ phận/khu vực cụ thể và được xác định của tổ chức, hoặc một hay nhiều bộ phận chức năng trong toàn bộ nhóm các tổ chức.

3.25

Lãnh đạo cao nhất (top management)

Người hay một nhóm người điều hành và kiểm soát một **tổ chức** (3.1) ở mức cao nhất.

CHÚ THÍCH 1: Lãnh đạo cao nhất có thể giao quyền và cung cấp các nguồn lực trong tổ chức.

CHÚ THÍCH 2: Nếu phạm vi của hệ thống quản lý (3.24) chỉ bao gồm một phần của tổ chức thì lãnh đạo cao nhất là những người chỉ đạo và kiểm soát phần này của tổ chức.

3.26

Yêu cầu (requirement)

Nhu cầu hay mong đợi được tuyên bố, thường ẩn ý hoặc mang tính bắt buộc.

CHÚ THÍCH 1: cụm từ "mang tính bắt buộc" có nghĩa là đã trở thành tập quán hoặc phổ biến đối với tổ chức và các bên quan tâm rằng nhu cầu hay mong đợi đang xét này là ẩn ý.

CHÚ THÍCH 2: Một yêu cầu đã được quy định là một yêu cầu được công bố, ví dụ thông tin dạng văn bản.

3.27

Quá trình (process)

Tập hợp các hoạt động liên quan hay tương tác lẫn nhau, biến đổi các đầu vào thành các đầu ra

3.28

Thủ tục (procedure)

Cách xác định để tiến hành một hoạt động hay một **quá trình** (3.27)

CHÚ THÍCH 1: Thủ tục có thể không luôn ở dạng văn bản chính thức.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2007, 3.4.5, được sửa đổi – Chú thích 1 thay thế hai chú thích gốc]

3.29**Thực hành tốt nhất (best practice)**

Quá trình được văn bản hóa hoặc sản phẩm được phát triển bởi cộng người dùng, bao gồm các nhà cung ứng và khách hàng, hợp tác tạo nên với mục đích thiết lập các chỉ dẫn cho ngành công nghiệp.

[NGUỒN: ISO 14621-1:2003, 2.1.1]

3.30**Năng lực (competence)**

Khả năng áp dụng kiến thức và kỹ năng để đạt được kết quả dự kiến.

3.31**Thông tin dạng văn bản (documented information)**

Thông tin và các phương tiện lưu chứa nó, cần được tổ chức (3.1) kiểm soát và duy trì.

CHÚ THÍCH 1: Thông tin dạng văn bản có thể ở dưới bất kỳ dạng và phương tiện truyền thông cũng như từ bất cứ nguồn nào.

CHÚ THÍCH 2: thông tin dạng văn bản có thể đề cập đến:

- hệ thống quản lý (3.24), bao gồm cả các quá trình (3.27) liên quan;
- thông tin được tạo ra để tổ chức hoạt động (hệ thống tài liệu);
- bằng chứng về kết quả đã đạt được (hồ sơ).

3.32**Kết quả thực hiện (performance)**

Kết quả có thể đo được.

CHÚ THÍCH 1: Kết quả thực hiện có thể liên quan đến những phát hiện định lượng hoặc định tính.

CHÚ THÍCH 2: Kết quả thực hiện có thể liên quan đến việc quản lý các hoạt động, quá trình (3.27), sản phẩm (bao gồm cả dịch vụ), hệ thống hoặc tổ chức (3.1).

3.33**Thuê ngoài (outsourcing)**

Thực hiện thỏa thuận trong đó tổ chức (3.1) bên ngoài thực hiện một phần chức năng hoặc quá trình (3.27) của tổ chức.

CHÚ THÍCH 1: Một tổ chức bên ngoài nằm ngoài phạm vi của hệ thống quản lý (3.24), mặc dù các chức năng hoặc quá trình được thuê ngoài lại thuộc phạm vi này.

3.34**Theo dõi (monitoring)**

Xác định tình trạng của một hệ thống, quá trình (3.27) hay hoạt động.

CHÚ THÍCH 1: Để xác định tình trạng, có thể cần kiểm tra, giám sát hoặc quan sát tỉ mỉ.

3.35

Phép đo (measurement)

Quá trình (3.27) xác định một giá trị.

CHÚ THÍCH 1: Trong tiêu chuẩn này, "giá trị" có thể được dùng với nghĩa là giá trị bằng số hoặc giá trị đạo đức.

3.36

Đánh giá (audit)

Quá trình (3.27) có tính hệ thống, độc lập, được lập thành văn bản để thu thập bằng chứng đánh giá và xem xét bằng chứng đánh giá một cách khách quan nhằm xác định mức độ đáp ứng chuẩn mực đánh giá.

CHÚ THÍCH 1: Đánh giá có thể là đánh giá nội bộ (bên thứ nhất) hoặc đánh giá bên ngoài (bên thứ hai hoặc bên thứ ba), và nó có thể là một cuộc đánh giá kết hợp (kết hợp hai hoặc nhiều nguyên tắc/hệ thống).

CHÚ THÍCH 2: "bằng chứng đánh giá" và "chuẩn mực đánh giá" được định nghĩa trong TCVN ISO 19011:2013.

3.37

Tính hiệu lực (effectiveness)

Mức độ theo đó các hoạt động đã hoạch định được thực hiện và đạt được kết quả dự kiến.

3.38

Sự phù hợp (conformity)

Sự đáp ứng một **yêu cầu (3.26)**

3.39

Sự không phù hợp (nonconformity)

Sự không đáp ứng một **yêu cầu (3.26)**.

3.40

Hành động khắc phục (corrective action)

Hành động để loại bỏ nguyên nhân của **sự không phù hợp (3,39)** và ngăn ngừa sự tái diễn.

CHÚ THÍCH 1: Trong trường hợp kết quả không mong muốn khác, đây hành động cần thiết để giảm thiểu hoặc loại bỏ các nguyên nhân và để giảm tác động hoặc ngăn ngừa tái diễn. Những hành động như thế nằm ngoài khái niệm "hành động khắc phục" theo ý nghĩa của định nghĩa này.

3.41

Cải tiến liên tục (continual improvement)

Hoạt động mang tính thường xuyên để nâng cao **kết quả thực hiện (3.32)**.

3.42

Bối cảnh (context)

Môi trường trong đó **tổ chức (3.1)** tìm cách để đạt được các **mục tiêu (3.6)** của mình.

[NGUỒN: ISO Guide 73: 2009, 3.3.1.1 và 3.3.1.2, đã sửa đổi]

CHÚ THÍCH 1: Bối cảnh có thể là bên trong hoặc bên ngoài. Xem mục A.3.

3.43

Hành động phòng ngừa (preventive action)

Hành động để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp (3.39) tiềm ẩn.

3.44

Tác động (impact)

Thay đổi tích cực hay tiêu cực đối với xã hội, kinh tế hay môi trường, do hệ quả của toàn bộ hay một phần của các quyết định và các hoạt động trong quá khứ và hiện tại.

4 Bối cảnh của tổ chức

4.1 Hiểu về tổ chức và bối cảnh của tổ chức

Tổ chức phải xác định các vấn đề bên trong và bên ngoài có liên quan đến mục đích của mình và có ảnh hưởng đến khả năng đạt được (các) kết quả đã dự kiến của hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện của mình.

CHÚ THÍCH 1: Thuật ngữ "vấn đề" trong điều này đồng nghĩa với "bối cảnh" như định nghĩa trong 3.42.

CHÚ THÍCH 2: Tổ chức như được nêu trong 4.3 và 4.4.

4.2 Hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm

Tổ chức phải xác định:

- các bên quan tâm có liên quan đến hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện;
- các yêu cầu của các bên quan tâm này (nghĩa là nhu cầu và mong đợi của họ dù là được công bố, hàm ý hay nghĩa vụ).

Tổ chức phải thiết lập, áp dụng và duy trì một thủ tục để xác định và kết hợp với các bên quan tâm về các vấn đề phát triển bền vững đã được xác định và đang hình thành liên quan đến vai trò của mình trong chuỗi giá trị của các sự kiện. Tổ chức phải lập thành tài liệu về các kết quả từ sự kết hợp của mình với các bên quan tâm.

Khi có thể, việc xác định các bên quan tâm bao gồm:

- a) Bên tổ chức sự kiện;
- b) Chủ sở hữu sự kiện;
- c) Nhân công;
- d) Chuỗi cung ứng;
- e) Bên tham gia;
- f) Người tham dự;

- g) Cơ quan quản lý;
- h) Cộng đồng.

4.3 Xác định phạm vi của hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện

Tổ chức phải xác định ranh giới và khả năng áp dụng hệ thống quản lý tính bền vững của sự kiện để thiết lập phạm vi của hệ thống.

Khi xác định phạm vi này, tổ chức phải xem xét:

- các vấn đề bên trong và bên ngoài như nêu tại 4.1; và
- các yêu cầu như được nêu trong 4.2.

Phạm vi này phải được nêu ở dạng văn bản và phải có sẵn.

4.4 Hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện

Tổ chức phải thiết lập, áp dụng, duy trì và cải tiến liên tục hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện, bao gồm các quá trình cần thiết và các mối tương tác giữa chúng, phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn này.

4.5 Các nguyên tắc phát triển bền vững, tuyên bố về mục đích và các giá trị

Tổ chức phải xác định các nguyên tắc quản trị việc phát triển bền vững dưới dạng một tuyên bố về mục đích và các giá trị. Các nguyên tắc quản trị của tổ chức về phát triển bền vững liên quan đến quản lý sự kiện phải bao gồm, ít nhất là những cân nhắc về bốn phạm trù, tính phổ quát, tính công bằng, tính toàn vẹn và minh bạch. Tổ chức phải xác định và lập văn bản về các mục đích chính và các giá trị của mình đối với các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của mình có liên quan cụ thể đến các sự kiện.

Các nguyên tắc, mục đích và giá trị này của tổ chức phải đưa ra được một khuôn khổ để thiết lập những chính sách, mục tiêu và chỉ tiêu, như đã được xác định trong phạm vi của hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện của tổ chức.

5 Sự lãnh đạo

5.1 Sự lãnh đạo và cam kết

Lãnh đạo cao nhất phải thể hiện sự lãnh đạo và sự cam kết đối với hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện bằng cách:

- đảm bảo rằng các chính sách và mục tiêu được thiết lập cho hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện và tương thích với định hướng chiến lược của tổ chức;
- đảm bảo lồng ghép các yêu cầu của hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện với các quá trình hoạt động của tổ chức;
- đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện;

- thông tin về tầm quan trọng của quản lý tính bền vững của sự kiện một cách hiệu lực và phù hợp với các yêu cầu của hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện;
- đảm bảo rằng hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện đạt được (các) kết quả đầu ra đã dự định của hệ thống này;
- chỉ đạo và hỗ trợ nhân sự để đóng góp cho tính hiệu lực của hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện;
- thúc đẩy cải tiến liên tục;
- hỗ trợ những người có vai trò quản lý liên quan khác thể hiện sự lãnh đạo của mình đối với các lĩnh vực trách nhiệm của những người đó.

CHÚ THÍCH: Từ "hoạt động kinh doanh" được nêu trong tiêu chuẩn này nhằm giải thích một cách rộng rãi với nghĩa là những hoạt động mang tính cốt lõi đối với mục đích tồn tại của tổ chức.

5.2 Chính sách

5.2.1 Lãnh đạo cao nhất phải thiết lập một chính sách phát triển bền vững:

- a) phù hợp với mục đích của tổ chức;
 - b) cung cấp khuôn khổ cho việc thiết lập các mục tiêu phát triển bền vững;
 - c) bao gồm một cam kết để đáp ứng các yêu cầu hiện hành;
 - d) bao gồm cam kết về cải tiến liên tục hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện.
- Chính sách phát triển bền vững phải:

- sẵn có dưới hình thức thông tin dạng văn bản;
- được truyền đạt trong tổ chức;
- có sẵn để cung cấp cho các bên quan tâm, khi thích hợp;
- bao gồm một cam kết về sự lãnh đạo trong các lĩnh vực quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện;
- việ dẫn đến tuyên bố của tổ chức về mục đích và các giá trị;
- bao gồm cam kết của tổ chức đối với các nguyên tắc phát triển bền vững trong phạm vi đã được xác định.

5.2.2 Tổ chức phải duy trì thông tin dạng văn bản về chính sách.

Các chính sách phát triển bền vững phải biểu thị nền tảng cho tất cả các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ liên quan đến sự kiện. Chính sách phát triển bền vững phải tính đến các yêu cầu liên quan đến:

- a) các tổ chức trong chuỗi cung ứng (các nhà cung cấp sản phẩm, phương tiện và dịch vụ);
- b) chu trình quản lý sự kiện, từ lúc có ý tưởng và hoạch định đến khi triển khai thực hiện, xem xét và các hoạt động sau sự kiện;

- c) đầu ra từ sự kết hợp với các bên quan tâm (xem 4.2);
- d) nhu cầu của người sử dụng cuối cùng;
- e) các vấn đề về dấu ấn.

5.3 Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức

Lãnh đạo cao nhất phải đảm bảo rằng trách nhiệm, quyền hạn của các vai trò liên quan được xác định và thông báo trong tổ chức.

Lãnh đạo cao nhất phải phân công trách nhiệm và quyền hạn nhằm:

- đảm bảo rằng hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn này;
- báo cáo với lãnh đạo cao nhất về kết quả thực hiện hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện.

6 Hoạch định

6.1 Hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội

6.1.1 Khái quát

Khi hoạch định về hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện, tổ chức phải xem xét các vấn đề được đề cập tại 4.1 và các yêu cầu nêu trong 4.2 và xác định các rủi ro và cơ hội cần phải được giải quyết để:

- đảm bảo hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện có thể đạt được (các) kết quả đã dự kiến;
- ngăn ngừa, hoặc làm giảm các ảnh hưởng không mong muốn;
- đạt được cải tiến liên tục.

Tổ chức phải hoạch định về:

a) các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội;

b) cách thức:

- tích hợp và áp dụng các hành động vào các quá trình trong hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện của tổ chức (xem 8.1);
- đánh giá hiệu lực của những hành động này (xem 9.2).

Khi tiến hành các hoạt động hoạch định, tổ chức phải đảm bảo sự gắn kết mang tính tác nghiệp và tăng cường sự hỗ trợ cho các nguyên tắc quản trị và phát triển bền vững liên quan đến quản lý sự kiện.

6.1.2 Xác định và đánh giá vấn đề

Tổ chức phải thiết lập, áp dụng và duy trì một thủ tục để xác định các vấn đề về phát triển bền vững của mình và để đánh giá tầm quan trọng của chúng gắn với các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ liên quan đến các sự kiện trong phạm vi đã xác định của hệ thống quản lý.

Khi thích hợp việc xác định các vấn đề, bao gồm những khía cạnh sau đây:

- a) Môi trường - sử dụng nguồn tài nguyên, lựa chọn vật liệu, bảo tồn nguồn tài nguyên, giảm phát thải, đa dạng sinh học và bảo tồn thiên nhiên, việc phát thải vào đất, nước và không khí;
- b) Xã hội - tiêu chuẩn lao động, sức khỏe và an toàn, tự do dân sự, công bằng xã hội, cộng đồng địa phương, các quyền bản địa, vấn đề văn hóa, khả năng tiếp cận, công bằng, di sản và nhạy cảm tôn giáo;
- c) Kinh tế - thu hồi vốn đầu tư, kinh tế địa phương, năng lực thị trường, giá trị các cổ đông, đổi mới, tác động kinh tế trực tiếp và gián tiếp, có mặt trên thị trường, kết quả kinh tế, rủi ro, bình đẳng thương mại và chia sẻ lợi nhuận.

Ngoài những vấn đề phát triển bền vững mà một tổ chức cần kiểm soát trực tiếp, tổ chức cũng phải cân nhắc các vấn đề tổ chức có thể gây ảnh hưởng.

Các tiêu chí được sử dụng cho việc đánh giá tầm quan trọng phải được lập thành văn bản và phải cân nhắc các thông tin phản hồi từ các bên quan tâm và xác định các vấn đề mới đang hình thành. Đầu ra của những thủ tục này phải được lập văn bản, lưu giữ, cập nhật và chia sẻ với các bên quan tâm có liên quan.

CHÚ THÍCH: Nhiều vấn đề liên quan đến các lĩnh vực kinh tế, xã hội và môi trường. Những vấn đề này có thể bao gồm thực phẩm và đồ uống, chính quyền, giao thông, lựa chọn địa điểm, lựa chọn nhà cung cấp, khả năng tiếp cận, vấn đề bảo vệ động vật, tham nhũng, trách nhiệm đối với sản phẩm, v.v...

6.1.3 Yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác

Tổ chức phải thiết lập, áp dụng, duy trì và định kỳ xem xét lại thủ tục để xác định và tiếp cận các yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác hiện hành và mới nảy sinh mà tổ chức đăng ký.

Ở những nước mà luật pháp hoặc việc áp dụng của luật không nêu các biện pháp bảo vệ tối thiểu về môi trường, xã hội hoặc kinh tế, tổ chức cần hướng tới việc áp dụng thực hành tốt nhất của quốc tế khi nhận thấy không xung đột với luật pháp quốc gia.

Tổ chức phải đảm bảo rằng các yêu cầu pháp lý và các yêu cầu thích hợp khác mà tổ chức đăng ký được xem xét và tuân thủ khi thiết lập, áp dụng và duy trì hệ thống quản lý của mình.

6.2 Các mục tiêu về sự kiện bền vững và cách thức đạt được mục tiêu

Tổ chức phải thiết lập các mục tiêu về tính bền vững khi tổ chức sự kiện tại các bộ phận chức năng và các cấp liên quan. Tổ chức phải đảm bảo rằng các chỉ tiêu hỗ trợ được thiết lập.

Các mục tiêu về tính bền vững khi tổ chức sự kiện phải:

TCVN ISO 20121:2015

- a) nhất quán với chính sách phát triển bền vững;
- b) có thể đo lường được (khi thích hợp);
- c) tính đến các yêu cầu hiện hành;
- d) được theo dõi;
- e) được truyền đạt;
- f) được cập nhật khi thích hợp;
- g) dựa trên cơ sở:
 - 1) tuyên bố về mục đích và các giá trị;
 - 2) các yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác;
 - 3) các giải pháp công nghệ;
 - 4) các yêu cầu về tài chính, tác nghiệp và kinh doanh;
 - 5) các vấn đề về di sản;
 - 6) việc cân nhắc các phương án thay thế để cải thiện tính bền vững khi tổ chức sự kiện nhằm tìm ra các giải pháp tổng thể tốt nhất hiện có;
 - 7) sự cải tiến lớn nhất có thể trong thực tiễn trong khuôn khổ phạm vi thời gian của mục tiêu và khả năng của tổ chức để giải quyết;
 - 8) phản hồi của bên quan tâm; và
 - 9) các vấn đề liên quan về chuỗi cung ứng,

Tổ chức phải duy trì, lưu giữ thông tin dạng văn bản về các mục tiêu liên quan đến tính bền vững khi tổ chức sự kiện.

Khi hoạch định cách thức đạt được các mục tiêu về tính bền vững khi tổ chức sự kiện của mình, tổ chức phải xác định:

- công việc gì sẽ được thực hiện;
- những nguồn lực cần thiết;
- người chịu trách nhiệm;
- thời gian hoàn thành;
- các kết quả sẽ được, đánh giá như thế nào.

7 Hỗ trợ

7.1 Các nguồn lực

Tổ chức phải xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết cho việc thiết lập, áp dụng, duy trì và cải tiến liên tục hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện.

Các nguồn lực phải bao gồm nhân sự, năng lực, đào tạo, cơ sở hạ tầng, công nghệ và tài chính.

7.2 Năng lực

Tổ chức phải:

- xác định năng lực cần thiết của (những) người hiện làm việc dưới sự kiểm soát của mình, có ảnh hưởng đến kết quả thực hiện tính bền vững khi tổ chức sự kiện của tổ chức.
- đảm bảo rằng những người này có năng lực trên cơ sở được giáo dục, đào tạo, hoặc có kinh nghiệm phù hợp;
- khi có thể, phải thực hiện các hành động để có được năng lực cần thiết và đánh giá tính hiệu lực của các hành động đã được tiến hành.
- lưu giữ thông tin dạng văn bản thích hợp làm bằng chứng về năng lực;
- định kỳ xem xét và cập nhật các chương trình đào tạo, phát triển để đảm bảo các năng lực thiết yếu và các nhu cầu đào tạo liên quan được xác định và được thực hiện.

CHÚ THÍCH: Các hành động phù hợp có thể bao gồm, ví dụ: cung cấp đào tạo, hướng dẫn, hoặc phân công lại những người đã được tuyển dụng; thuê hoặc ký hợp đồng với những người có năng lực.

7.3 Nhận thức

Người làm việc dưới sự kiểm soát của tổ chức phải có nhận thức đầy đủ về:

- chính sách phát triển bền vững;
- sự đóng góp của họ đối với hiệu lực của hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện, bao gồm cả các lợi ích của kết quả thực hiện việc cải tiến hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện;
- những hệ lụy của việc không phù hợp với các yêu cầu của hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện.

7.4 Trao đổi thông tin

Tổ chức phải xác định nhu cầu trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài có liên quan đến hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện, bao gồm:

- nội dung trao đổi thông tin;
- thời gian trao đổi thông tin;

TCVN ISO 20121:2015

- trao đổi thông tin với ai;
- cách thức trao đổi thông tin.

Tổ chức phải thiết lập, duy trì và thực hiện các thủ tục về trao đổi thông tin bên ngoài với các nhà cung ứng và các bên quan tâm khác có liên quan

Tổ chức phải xác định, cùng với các bên quan tâm của mình, các phương tiện trao đổi thông tin hiệu quả nhất và phải tính đến các mối quan tâm của các nhóm khác nhau này.

Khi thích hợp các cuộc trao đổi thông tin phải bao gồm những nội dung sau:

- a) các nguyên tắc quản trị của tổ chức về phát triển bền vững;
- b) mục đích của sự kiện;
- c) hệ thống để quản lý tính bền vững đã được cải thiện khi tổ chức sự kiện;
- d) các vấn đề, mục tiêu và chỉ tiêu;
- e) hướng dẫn, thực hành tốt nhất để đạt được các mục tiêu và chỉ tiêu;
- f) mối liên quan đến các bên quan tâm;
- g) sự tiến bộ trong kết quả thực hiện
- h) thông tin phản hồi từ các bên quan tâm/các cổ đông.

7.5 Thông tin dạng văn bản

7.5.1 Khái quát

Hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện của tổ chức phải bao gồm:

- thông tin dạng văn bản theo yêu cầu của tiêu chuẩn này;
- thông tin dạng văn bản được tổ chức xác định là cần thiết đối với tính hiệu lực của hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện;
- các văn bản được tổ chức xác định là cần thiết để đảm bảo việc hoạch định, vận hành và kiểm soát có hiệu lực các quá trình liên quan đến những vấn đề quan trọng nhất của phát triển bền vững.

Khi thích hợp tổ chức phải đảm bảo rằng các nhà cung ứng của mình cũng sẽ đóng góp cho hệ thống tài liệu của mình.

CHÚ THÍCH: Mức độ của thông tin dạng văn bản đối với một hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện có thể khác nhau giữa các tổ chức khác nhau do:

- quy mô của tổ chức và loại hình hoạt động, các quá trình, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức;
- tính phức tạp của các quá trình và mối tương tác của chúng, và
- năng lực của nhân sự.

7.5.2 Tạo lập và cập nhật

Khi tạo lập và cập nhật thông tin dạng văn bản, tổ chức phải đảm bảo sự phù hợp của:

- việc xác định và mô tả (ví dụ như tiêu đề, ngày, tác giả hoặc số tham chiếu);
- định dạng (ví dụ như ngôn ngữ, phiên bản bản mềm, các đồ thị) và phương tiện lưu giữ (ví dụ như bản giấy, điện tử);
- việc xem xét và phê duyệt về tính phù hợp và đầy đủ.

7.5.3 Kiểm soát thông tin dạng văn bản

Thông tin dạng văn bản mà hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện và tiêu chuẩn này yêu cầu phải được kiểm soát để đảm bảo việc:

- sẵn có và phù hợp cho việc sử dụng tại những nơi, những lúc cần đến;
- được bảo vệ một cách đầy đủ (ví dụ tránh bị lộ bí mật, bị sử dụng sai hoặc không toàn vẹn).

Khi thích hợp để kiểm soát thông tin dạng văn bản tổ chức phải chú trọng đến các hoạt động sau đây:

- a) phân phối, tiếp cận, khôi phục và sử dụng;
- b) lưu giữ và bảo quản, bao gồm cả việc bảo đảm độ rõ nét;
- c) kiểm soát những thay đổi (ví dụ kiểm soát các phiên bản);
- d) lưu giữ và hủy bỏ;
- e) ngăn ngừa việc vô tình sử dụng các thông tin lỗi thời.

Thông tin dạng văn bản có nguồn gốc bên ngoài mà tổ chức xem là cần thiết cho việc hoạch định và hoạt động của hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện phải được xác định thích hợp, rõ ràng và phải được kiểm soát.

CHÚ THÍCH: Từ "tiếp cận" ở đây hàm ý một quyết định liên quan đến việc chỉ cho phép xem thông tin dạng văn bản, hoặc sự cho phép và cả quyền được xem và thay đổi thông tin dạng văn bản, v.v...

8 Vận hành

8.1 Hoạch định và kiểm soát vận hành

Tổ chức phải hoạch định, áp dụng và kiểm soát các quá trình cần thiết để đáp ứng các yêu cầu và để thực hiện các hành động đã được xác định trong 6.1, bằng cách:

- thiết lập các tiêu chí cho các quá trình;
- thực hiện kiểm soát các quá trình phù hợp với các tiêu chí này;
- lưu giữ, ở mức độ cần thiết, các thông tin dạng văn bản để có sự tin tưởng rằng các quá trình đã được thực hiện như đã được hoạch định.

Tổ chức phải kiểm soát những thay đổi đã được hoạch định và xem xét các hệ quả của những thay đổi ngoài ý muốn, tiến hành các hành động để giảm nhẹ bất kỳ ảnh hưởng bất lợi, khi cần thiết.

Tổ chức phải đảm bảo rằng các quá trình thuê ngoài được kiểm soát.

Tổ chức phải duy trì các thủ tục đối với những hoạt động quan trọng để thực hiện thành công hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện, nếu như không có những thủ tục này có thể dẫn đến sự vi phạm các nguyên tắc quản trị về phát triển bền vững cũng như mục đích, giá trị, chính sách, các mục tiêu và chỉ tiêu. Những thủ tục như vậy, khi thích hợp, phải đề cập đến cả các tình huống khẩn cấp và các nhà cung ứng.

8.2 Xử lý các hoạt động, sản phẩm hoặc dịch vụ có sự thay đổi

Khi xuất hiện các hoạt động, sản phẩm hoặc dịch vụ mới hoặc được thay đổi, hoặc khi thay đổi bối cảnh hoạt động, phải xem xét, sửa đổi lại các vấn đề, mục tiêu, chỉ tiêu và kế hoạch nếu như chúng có liên quan để đảm bảo rằng giải pháp tổng thể tốt nhất sẽ được đưa ra sẽ gắn kết với tuyên bố về mục đích, các giá trị và chính sách phát triển bền vững của tổ chức.

8.3 Quản lý chuỗi cung ứng

Tổ chức phải thiết lập mối liên quan của từng mục tiêu, chỉ tiêu và (các) kế hoạch với các nhà cung ứng, riêng lẻ và phải nêu ra thông tin đầy đủ và có liên quan trong tài liệu đấu thầu hoặc các tài liệu khác để cho phép các nhà cung cấp của mình thể hiện khả năng nhằm ủng hộ cho các mục tiêu này.

Khi đòi hỏi hồ sơ đấu thầu hoặc tài liệu tương đương, tổ chức phải thực hiện các cuộc đánh giá dựa trên khả năng của nhà cung cấp để đáp ứng hoặc đóng góp vào các mục tiêu, chỉ tiêu, hiệu quả chi phí và chất lượng.

Nếu các tổ chức không thực hiện một quá trình đấu thầu thì phải lý giải cho quá trình của mình và thể hiện cách thức xem xét, cân nhắc các vấn đề phát triển bền vững khi lựa chọn các nhà cung ứng.

9 Đánh giá kết quả thực hiện

9.1 Kết quả thực hiện theo các nguyên tắc quản trị về phát triển bền vững

Tổ chức phải thiết lập cách tiếp cận của mình đối với việc xem xét, đánh giá kết quả thực hiện hiện tại và mục tiêu so với tuyên bố về mục đích, các giá trị và các nguyên tắc quản trị về phát triển bền vững liên quan đến quản lý sự kiện (xem 4.5).

9.2 Theo dõi, đo lường, phân tích và xem xét đánh giá

Tổ chức phải xác định:

- những gì cần phải được theo dõi và đo lường;
- các phương pháp để theo dõi, đo lường, phân tích và xem xét, đánh giá phù hợp để đảm bảo các kết quả hợp lệ;

- khi nào phải tiến hành theo dõi và đo lường;
- khi nào các kết quả thu được từ theo dõi và đo lường phải được phân tích và xem xét, đánh giá.

Tổ chức phải lập và lưu giữ thông tin dạng văn bản thích hợp làm bằng chứng của các kết quả.

Tổ chức phải xem xét, đánh giá kết quả về tính bền vững khi tổ chức sự kiện cũng như tính hiệu lực của hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện.

Ngoài ra, tổ chức phải:

- a) thực hiện hành động, khi cần thiết, để xử lý các xu hướng hay kết quả bất lợi trước khi xảy ra sự không phù hợp;
- b) có các thông tin dạng văn bản về theo dõi-kết quả, các hoạt động kiểm soát điều hành có liên quan, sự phù hợp với các mục tiêu và chỉ tiêu của tổ chức và về xem xét, đánh giá sự tuân thủ;
- c) xác định các bài học kinh nghiệm từ mỗi sự kiện và bổ sung kiến thức thu nhận được vào việc hoạch định và thực hiện hoạt động liên quan đến các sự kiện trong tương lai để cải thiện-kết quả về tính bền vững khi tổ chức sự kiện của mình: thông tin này cần sẵn có để cung cấp cho các bên quan tâm.

Khi có yêu cầu hay thực tế cho phép, các thiết bị mà tổ chức cung cấp và được sử dụng để thu thập dữ liệu cho hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện phải được hiệu chuẩn và duy trì. Các tài liệu của quá trình phải được lưu giữ theo các thủ tục của tổ chức.

9.3 Đánh giá nội bộ

Tổ chức phải thực hiện các cuộc đánh giá nội bộ theo những khoảng thời gian đã được hoạch định để cung cấp thông tin về việc liệu hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện có:

- a) phù hợp với:
 - các yêu cầu riêng của tổ chức đối với hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện của mình;
 - các yêu cầu của tiêu chuẩn này;
- b) được thực hiện và duy trì một cách có hiệu lực;
- c) được áp dụng có hiệu lực để thực hiện thành công chính sách, các mục tiêu và chỉ tiêu phát triển bền vững.

Tổ chức phải:

- hoạch định, thiết lập, thực hiện và duy trì (các) chương trình đánh giá, bao gồm tần suất, phương pháp, trách nhiệm, các yêu cầu hoạch định và báo cáo. Các chương trình đánh giá phải cân nhắc đến tầm quan trọng của các quá trình có liên quan và các kết quả của những cuộc đánh giá trước đó;
- xác định các tiêu chí đánh giá và phạm vi cho từng cuộc đánh giá;

- lựa chọn chuyên gia đánh giá và tiến hành các cuộc đánh giá để đảm bảo tính khách quan và tính trung thực của quá trình đánh giá này;
- đảm bảo rằng kết quả của các cuộc đánh giá được báo cáo tới cấp quản lý có liên quan;
- lập và lưu giữ thông tin làm bằng chứng về việc thực hiện chương trình đánh giá và các kết quả đánh giá này.

9.4 Xem xét của lãnh đạo

Lãnh đạo cao nhất, theo những khoảng thời gian đã hoạch định, phải xem xét hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện của tổ chức nhằm đảm bảo tính thích hợp, đầy đủ và hiệu lực của hệ thống này.

Việc xem xét của lãnh đạo phải bao gồm sự cân nhắc về:

- a) tình trạng của các hành động từ các lần xem xét của lãnh đạo trước đó;
- b) những thay đổi về các vấn đề nội bộ và bên ngoài có liên quan đến hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện;
- c) thông tin về kết quả thực hiện về tính bền vững khi tổ chức sự kiện, bao gồm cả các xu hướng về:
 - những sự không phù hợp và các hành động khắc phục;
 - các kết quả xem xét, đánh giá về theo dõi và đo lường, và
 - các kết quả đánh giá;
- d) các cơ hội cải tiến liên tục;
- e) các xem xét, đánh giá về sự tuân thủ;
- f) trao đổi, thông tin với các bên quan tâm và những thay đổi về các mong đợi của các bên quan tâm;
- g) mức độ theo đó các mục tiêu và chỉ tiêu đã được đáp ứng;
- h) tình trạng của hành động khắc phục và phòng ngừa;
- i) sự thay đổi các bối cảnh, bao gồm cả sự phát triển về các yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác liên quan đến chính sách phát triển bền vững của tổ chức;
- j) sự tiến triển so với các nguyên tắc quản trị về phát triển bền vững.

Các kết quả đầu ra của việc xem xét của lãnh đạo phải bao gồm những quyết định liên quan đến các cơ hội cải tiến liên tục và nhu cầu có thể thay đổi đối với hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện.

Tổ chức phải lập và lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về kết quả của các cuộc xem xét của lãnh đạo;

Việc xem xét của lãnh đạo phải mang tính liên tục và được tiến hành trong các khoảng thời gian sao cho tạo được những cơ hội học hỏi tốt nhất từ các sự kiện khác nhau và phải phù hợp với quy mô và tần suất thực hiện sự kiện.

Các cuộc xem xét của lãnh đạo phải đánh giá được sự cần thiết về những sự thay đổi đối với hệ thống quản lý này, bao gồm tuyên bố về mục đích và các giá trị, chính sách và các mục tiêu, chỉ tiêu phát triển bền vững.

Để hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức kiện liên tục phù hợp với tiêu chuẩn này, tổ chức phải đảm bảo, thông qua các cuộc xem xét của lãnh đạo, rằng hệ thống này vẫn phù hợp với các nguyên tắc quản trị về phát triển bền vững liên quan đến quản lý sự kiện.

10 Cải tiến

10.1 Sự không phù hợp và hành động khắc phục

Khi xảy ra sự không phù hợp, tổ chức phải:

- a) xác định sự không phù hợp này;
- b) ứng phó với sự không phù hợp, chẳng hạn:
 - tiến hành hành động để kiểm soát và khắc phục, và
 - xử lý các hậu quả;
- c) xem xét, đánh giá sự cần thiết phải hành động để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp, để sự phù hợp đó không tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác, thông qua các công việc:
 - xem xét sự không phù hợp,
 - xác định các nguyên nhân của sự không phù hợp, và
 - xác định xem liệu còn có hoặc có khả năng xảy ra những sự không phù hợp tương tự khác hay không;
- d) thực hiện hành động cần thiết bất kỳ;
- e) xem xét hiệu lực của bất kỳ hành động khắc phục đã được thực hiện;
- f) thực hiện thay đổi đối với hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện, nếu cần thiết;
- g) khuyến nghị hành động phòng ngừa;
- h) khi thích hợp, đảm bảo rằng các nhà cung ứng tham gia vào việc xem xét, đánh giá sự phù hợp và cùng giải quyết sự không phù hợp.

Hành động khắc phục phải thích hợp với những tác động của sự không phù hợp đã xảy ra.

Tổ chức phải lập và lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về:

- bản chất của những sự không phù hợp và các hành động bất kỳ tiếp theo đã được thực hiện; và
- các kết quả của hành động khắc phục bất kỳ.

TCVN ISO 20121:2015

Tổ chức phải thiết lập, duy trì và thực hiện các thủ tục xác định trách nhiệm và thẩm quyền để xử lý và xác minh về những sự không phù hợp, tiến hành hành động để giảm nhẹ các tác động bất kỳ đã xảy ra, để bắt đầu và hoàn thành hành động khắc phục và phòng ngừa.

10.2 Cải tiến liên tục

Tổ chức phải liên tục cải tiến sự phù hợp, tính thỏa đáng hoặc hiệu lực hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện.

Phụ lục A

(Tham khảo)

Hướng dẫn về hoạch định và áp dụng tiêu chuẩn này

A.1 Khái quát

Các thông tin nêu trong phụ lục này chỉ để hướng dẫn và có thể không liên quan đến tất cả những người sử dụng tiêu chuẩn này.

Từng Điều trong phụ lục này bao gồm viện dẫn đến các điều tương ứng trong phần nội dung chính của tiêu chuẩn.

A.2 Phạm vi áp dụng (xem Điều 1)

Không thể công bố một sự kiện phù hợp với tiêu chuẩn này mà chỉ có thể công bố về sự phù hợp của hệ thống quản lý với tiêu chuẩn này, nghĩa là cách thức hoạch định và thực hiện sự kiện này.

Bên hoặc cơ quan tổ chức sự kiện có thể quyết định quản lý một số chứ không phải tất cả các sự kiện của mình phù hợp với tiêu chuẩn này. Trong trường hợp này, bên hoặc cơ quan này không thể tuyên bố về sự phù hợp đối với hệ thống quản lý của tổ chức; hoặc đối với tất cả các sự kiện do mình tổ chức, mà chỉ có thể thuận tụy công bố là hệ thống quản lý đối với những sự kiện này là phù hợp với tiêu chuẩn này.

Các nhà cung ứng sẽ xác định trong phạm vi hệ thống của họ những sản phẩm và dịch vụ nào trong số các sản phẩm và dịch vụ của họ là có liên quan đến sự kiện và thuộc hệ thống quản lý này. Chỉ có những lĩnh vực này có thể tuyên bố là đang được quản lý theo tiêu chuẩn này.

A.3 Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của tổ chức (xem 4.1)

Để hiểu rõ về tổ chức và bối cảnh của tổ chức, phải phân tích các vấn đề chính về hoạt động kinh doanh, môi trường, xã hội và kinh tế (tính bền vững) của tổ chức (hướng dẫn chi tiết hơn, xem Phụ lục C) và các tác động do những vấn đề này gây ra. Ví dụ về một vấn đề bên ngoài có thể là các tác động của sản xuất, kinh doanh đối với môi trường địa phương, trong khi đó một vấn đề nội bộ có thể là đào tạo đội ngũ nhân viên.

Các định nghĩa dưới đây được trích dẫn từ TCVN 9788:2013 (ISO Guide 73: 2009), cung cấp hướng dẫn chi tiết hơn về bối cảnh bên ngoài và nội bộ.

- **Bối cảnh bên ngoài:** môi trường bên ngoài mà trong đó tổ chức tìm cách để đạt được các mục tiêu của mình

CHÚ THÍCH: Bối cảnh bên ngoài có thể bao gồm:

- Môi trường văn hóa, xã hội, chính trị, luật pháp, chế định, tài chính, công nghệ, kinh tế, môi trường tự nhiên và môi trường cạnh tranh ở các cấp độ quốc tế, quốc gia, khu vực hoặc địa phương;
- Các động lực và xu hướng chính có tác động tới các mục tiêu của tổ chức; và
- Các mối quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan bên ngoài.

- **Bối cảnh nội bộ:** môi trường nội bộ, trong đó tổ chức tìm cách để đạt được các mục tiêu của mình.

CHÚ THÍCH: Bối cảnh nội bộ có thể bao gồm:

- Quản trị, cơ cấu tổ chức, vai trò và trách nhiệm;
- Các chính sách, mục tiêu và các chiến lược hiện đang được áp dụng để thực hiện thành công các chính sách, mục tiêu này;
- Khả năng, sự hiểu biết về các nguồn lực và kiến thức (ví dụ như vốn, thời gian, con người, các quá trình, các hệ thống và công nghệ);
- Các hệ thống thông tin, dòng thông tin và các quá trình ra quyết định (cả chính thức và không chính thức);
- Các mối quan hệ, nhận thức và các giá trị của các bên liên quan nội bộ;
- Văn hóa của tổ chức;
- Các tiêu chuẩn, hướng dẫn và mô hình được chấp nhận bởi tổ chức; và
- Hình thức và phạm vi của các mối quan hệ mang tính hợp đồng.

A.4 Xác định và huy động sự tham gia của các bên quan tâm (xem 4.2)

Xác định và huy động sự tham gia của các bên quan tâm còn được gọi là “huy động sự tham gia của các bên liên quan”.

Để xác định nhóm các bên quan tâm, điều quan trọng là cân nhắc xem ai bị tác động hoặc tham gia vào hoạt động liên quan đến sự kiện. Những người này có thể bao gồm khách tham quan, người tổ chức triển lãm, những người trình diễn, người dân địa phương, công an, chính quyền địa phương, các nhà cung cấp và nhà thầu phụ cho sự kiện này.

Khi đã lập được danh sách các bên quan tâm, những người này phải được thông báo rằng tiêu chuẩn này đang được áp dụng và được cung cấp bản sao của chính sách phát triển bền vững cùng với yêu cầu gửi lại thông tin phản hồi bao gồm các ý tưởng về việc làm thế nào để cải thiện kết quả về tính bền vững và/hoặc những phương cách sẽ chịu sự tác động của các mục tiêu. Việc trao đổi thông tin với các bên quan tâm phải là một quá trình liên tục, chứ không phải là trao đổi thông tin một lần rồi thôi.

Việc huy động sự tham gia của các bên liên quan được thực hiện để nâng cao sự hiểu biết về các tác động kinh tế, xã hội và môi trường của các hoạt động liên quan đến sự kiện. Điều này bao gồm các hoạt động gắn kết với các giai đoạn của toàn bộ vòng đời của các sự kiện, cũng như những tác động gián tiếp.

Với tính chất duy nhất của lĩnh vực tổ chức sự kiện (tần suất của các sự kiện, cách phân loại, v.v...), việc huy động sự tham gia của các bên liên quan sẽ có sự tương ứng tỷ lệ với mức độ hợp tác. Danh sách các bên quan tâm cần được cân nhắc cho từng sự kiện.

Sau đây là các ví dụ chung nhất về nhóm các bên quan tâm có thể được tham vấn:

CHÚ THÍCH: Các bên quan tâm nhất định có thể xếp vào những loại hình khác nhau, ví dụ: lực lượng cứu hỏa và cảnh sát có thể xếp vào loại hình chuỗi cung ứng và/hoặc loại hình cơ quan quản lý.

- a) bên tổ chức sự kiện, ví dụ những người quản lý sự kiện, các đối tác;
- b) các chủ sở hữu sự kiện, ví dụ các thành viên hội đồng, các nhà tài trợ, những người sáng lập và các nhà đầu tư;
- c) lực lượng lao động, ví dụ người được thuê, các nghiệp đoàn lao động, nhân viên và các tình nguyện viên;
- d) các đối tác thuộc chuỗi cung ứng, ví dụ những người cung cấp địa điểm, sản phẩm và dịch vụ (bao gồm cả các nhà tài trợ); loại hình này cũng có thể bao gồm các dịch vụ cấp cứu, cứu hỏa, xe cứu thương, v.v...
- e) những người tham dự, ví dụ các diễn giả, những người biểu diễn, các vận động viên, những bên tham gia triển lãm, các thí sinh, v.v...; loại hình này có thể bao gồm những người dùng cuối (các nhu cầu của người dùng cuối có thể rất khác nhau: những người cần được quan tâm, chăm sóc, ví dụ như người già và người khuyết tật);
- f) những người tham dự, ví dụ khách hàng, thính giả, người hâm mộ, khán giả, khách mời, các đại biểu (cũng bao gồm người sử dụng cuối cùng);
- g) các cơ quan quản lý luật pháp, ví dụ cảnh sát, chính quyền địa phương/thành phố và các cơ quan cấp phép; nhóm này có thể bao gồm chính quyền trung ương và những nhà được quyền tư vấn luật pháp;
- h) cộng đồng, ví dụ cộng đồng địa phương và các vùng lân cận, bao gồm cộng đồng dân cư, người dân bản địa và dân tộc thiểu số, các tổ chức phi chính phủ, những người của các đơn vị truyền thông, những người bảo vệ; nhóm này có thể bao gồm các tổ chức khu vực quan tâm (cơ quan ngành công nghiệp và các hiệp hội) và các mạng lưới; người tiêu dùng và/hoặc các nhóm môi trường hoặc tổ chức đại diện cho người khuyết tật; khi xem xét các mối liên quan của các bên quan tâm khác nhau, cần cân nhắc đến các nhu cầu của người tàn tật.

Các bên quan tâm cũng có thể bao gồm các nhà tài trợ, các chủ sở hữu và các nhà sáng lập;

Một số các bên quan tâm có thể không thuộc về một nhóm có tính tổ chức. Nhiều bên quan tâm có thể thực sự không có hình thức tổ chức nào và vì lý do này họ có thể không quá để ý, có thể bỏ qua. Điều này có thể đặc biệt quan trọng đối với các nhóm dễ bị tổn thương và các thế hệ tương lai.

Các kết quả đầu ra có thể từ việc huy động sự tham gia của các bên quan tâm bao gồm:

- các cuộc họp và các biên bản cuộc họp;
- các kết quả khảo sát điều tra;
- truyền thông xã hội;

TCVN ISO 20121:2015

- các đơn hàng;
- các hợp đồng;
- các phản hồi của khách hàng/người tham gia;
- các sách trắng;
- các thông cáo báo chí, bài viết;
- các bản tin;
- các nhóm câu hỏi và trả lời;
- đào tạo;
- phương tiện trao đổi thông tin;
- phương thức giải quyết tranh chấp;
- đối thoại xã hội.

Xem Bảng A.1 để có hướng dẫn thêm.

Bảng A.1 – Danh sách các bên quan tâm

Bên quan tâm	Vai trò
Lãnh đạo cao nhất	Người hoặc thực thể có trách nhiệm cuối cùng trong việc ra quyết định.
Bên tổ chức sự kiện	Người hoặc thực thể tạo nên hay quản lý tất cả hay một số khía cạnh của một sự kiện
Chủ sở hữu sự kiện	Người hoặc thực thể yêu cầu thực hiện một sự kiện
Người quản lý sự kiện	Người hoặc thực thể thực hiện hoặc quản lý tất cả các khía cạnh của một sự kiện. Người quản lý sự kiện không cần là người chủ sự kiện.
Đối tác và nhà tài trợ	Một tổ chức hoặc cá nhân chi trả cho một sự kiện hoặc cung cấp các sản phẩm hoặc dịch vụ cho nơi được tài trợ.
Người sáng lập và người đầu tư	Tổ chức hoặc cá nhân chi trả cho một sự kiện theo thỏa thuận với những dự định của sự kiện đó.
Lực lượng lao động	Nhóm những người làm việc cho các tổ chức, sự kiện.
Người làm thuê	Người được trả tiền để làm việc cho một sự kiện.
Nhân viên	Người (của tổ chức) làm việc cho một sự kiện.
Tình nguyện viên	Người thực hiện công việc mang tính tự nguyện mà không được trả tiền.
Chuỗi cung ứng	Chuỗi có trình tự về các hoạt động hoặc về các bộ phận cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ cho tổ chức.
Nhà cung ứng	Cá nhân/ tổ chức cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ liên quan đến sự kiện.
Địa điểm	Nơi sự kiện được tổ chức.
Các dịch vụ ứng phó khẩn cấp	Các đơn vị phối hợp liên quan các đòi hỏi được trợ giúp trong sự kiện. (nghĩa là đội cấp cứu, cứu hỏa)
Bên tham gia	Tổ chức hoặc cá nhân có tham gia một cách chủ động một phần hoạt động nào đó.
Người tham dự	Tổ chức hoặc cá nhân có tham gia vào sự kiện ...
Cơ quan quản lý	Các tổ chức có quyền lực để điều hành về mặt luật pháp một lĩnh vực kinh doanh hay/ và một ngành công nghiệp.

Bên quan tâm	Vai trò
Chính quyền trung ương	Chính quyền của toàn bộ một quốc gia.
Cơ quan có thẩm quyền ở địa phương	(Ví dụ như Bang, quận, thành phố). Tổ chức đại diện cho chính quyền về một lĩnh vực tại địa phương.
Cộng đồng	Nhóm các tổ chức và/hoặc cá nhân cùng tuân thủ và chia sẻ một thể chế luật pháp, công việc v.v...
Cộng đồng địa phương	Tất cả những người sống gần địa điểm của sự kiện.
Tổ chức thương mại/công nghiệp	Các ngành hoặc tổ chức công nghiệp mà tổ chức thuộc vào nó.
Tổ chức phi chính phủ liên quan (ví dụ như các nhóm môi trường)	Tổ chức phi chính phủ, tổ chức phi lợi nhuận có liên quan tới mục đích của sự kiện/ của tổ chức.
Cơ quan truyền thông	Tổ chức hoặc cá nhân cung cấp thông tin/tin tức cho cộng đồng.

A.5 Xác định phạm vi của hệ thống quản lý (xem 4.3)

Để xác định phạm vi của hệ thống quản lý, phải quyết định những phần nào của sự kiện, những chuỗi sự kiện và/hoặc tổ chức nào sẽ áp dụng tiêu chuẩn này. Một nhà tổ chức sự kiện tổ chức rất nhiều sự kiện khác nhau có thể quyết định chỉ áp dụng tiêu chuẩn này cho một sự kiện duy nhất, một nhóm các sự kiện hoặc chỉ đơn giản là sẽ sử dụng hệ thống quản lý này cho tất cả các sự kiện mà mình tổ chức. Một tổ chức có hoạt động như một nhà cung cấp cho ngành công nghiệp tổ chức sự kiện có thể quyết định áp dụng tiêu chuẩn này cho phần hoạt động kinh doanh hỗ trợ cho ngành công nghiệp tổ chức sự kiện này. Việc công bố các phần nào của hoạt động kinh doanh sẽ áp dụng tiêu chuẩn này có nghĩa là chỉ những phần đó của hoạt động kinh doanh mới có thể công bố về sự phù hợp dưới bất kỳ hình thức nào.

A.6 Các nguyên tắc phát triển bền vững, tuyên bố về mục đích và các giá trị (xem 4.5)

Tổ chức cần nêu rõ mục đích chính của mình trong bối cảnh của các sự kiện. Ví dụ, khi tổ chức là một nhà tổ chức sự kiện, tổ chức nhiều sự kiện khác nhau mỗi năm, hoặc một nhà cung cấp tham cho ngành công nghiệp tổ chức sự kiện? Tổ chức này cũng cần nêu rõ điều gì là những giá trị của công ty và những điều đó liên quan đến phát triển bền vững và công việc của nó trong ngành công nghiệp tổ chức sự kiện là gì. Để làm điều này, nên tham khảo hướng dẫn được đưa ra trong Bảng A.2 dựa trên các nguyên tắc phát triển bền vững trong TCVN ISO 26000. Ví dụ, một tổ chức có thể tuyên bố rằng một trong những giá trị của mình là "tính phổ quát" (đảm bảo tất cả các dịch vụ hay sự kiện của mình đều mở rộng cho tất cả, mọi người mà không có bất kỳ hình thức phân biệt đối xử nào).

Các nguyên tắc phát triển bền vững hiện được quản trị của tổ chức nên bao gồm, tối thiểu, cách quản lý mang tính bao quát, linh hoạt, tính phổ quát, tính toàn vẹn và minh bạch. Những hướng dẫn chi tiết hơn về trách nhiệm xã hội có trong TCVN ISO 26000.

Để tránh phân biệt đối xử, tổ chức cần cân nhắc các nguyên tắc cơ bản về khả năng tiếp cận tổng hợp, như đã nêu trong Công ước Liên Hiệp Quốc về Quyền của Người khuyết tật, Điều 3, nguyên tắc chung [13].

Những tuyên bố về mục đích và các giá trị phải tạo nền tảng cho các hoạt động phát triển bền vững của tổ chức. Nó sẽ giúp phân bổ các mục đích chính với các hoạt động phát triển bền vững liên quan, do đó làm tăng tính minh bạch của công tác quản trị.

Vai trò lãnh đạo của tổ chức phải thúc đẩy các giá trị thể hiện các loại hành vi của một Tổ chức có hoặc muốn trở thành có tên tuổi.

Không nên có sự mâu thuẫn giữa các nguyên tắc, mục đích và các giá trị.

Bảng A.2 – Các nguyên tắc quản trị phát triển bền vững liên quan đến quản lý sự kiện

Các nguyên tắc	Câu hỏi
Tính phổ quát	Làm thế nào để xác định những người có thể ảnh hưởng hoặc bị ảnh hưởng (bên có quan tâm) bởi các quyết định và hành động của tổ chức? Làm thế nào để các bên quan tâm đóng góp quan điểm của họ, và làm thế nào để họ làm như vậy một cách thường xuyên ? Làm thế nào để giúp các bên liên quan hiểu rõ lý do cho quyết định của tổ chức và các tác động của các hành động của mình? Làm thế nào để chắc chắn rằng không có các nhóm và cá nhân sẽ gặp bất lợi hoặc không được thông tin để hiểu rõ? Có những mối quan tâm lâu-dài đối với các bên quan tâm chính mà ta cần phải xem xét? Làm thế nào để cân nhắc và xem xét được các quyền và lợi ích của các bên quan tâm ?
Tính toàn vẹn	Làm thế nào để cố gắng xử lý đối với những gì không đáp ứng tính toàn vẹn? Cách thức khuyến khích và phát triển sự đa dạng: Làm thế nào để tránh được việc hối lộ, lạm dụng, áp bức, tham nhũng và đồng lõa? Làm thế nào để chứng minh rằng các quyết định và hành động là đúng, và chúng đang tuân thủ các quyền, nghĩa vụ pháp lý và các quy định có liên quan? Làm thế nào để chứng tỏ trách nhiệm cho (các) hành động (s) theo một cách phù hợp với tất cả các nguyên tắc quản trị khác? Làm thế nào để đưa và cân nhắc được yếu tố đạo đức trong quá trình ra quyết định? Làm thế nào để đảm bảo tránh được những hành vi bạo lực do rượu và ma túy?
Bền phạn	Liệu các quyết định của tổ chức có dẫn đến những thay đổi hay tổn hại đáng kể về môi trường (bao gồm cả đa dạng sinh học), về xã hội ? Nếu vậy, có lựa chọn thay thế nào đã được đánh giá? Trong bất kỳ hoạt động, liệu có cân nhắc và thực hiện theo dõi việc sử dụng các nguồn lực và tác động do hậu quả của nó không?

Các nguyên tắc	Câu hỏi
	Làm thế nào để các kỹ năng quản lý phát triển bền vững được phát triển, được chia sẻ, được áp dụng và được công nhận? Làm thế nào để cân nhắc để đề ra các quyết định và hành động trong những tình huống mà quy định mang tính luật pháp không nêu ra một cách đầy đủ những mức cảnh báo về kinh tế, xã hội, và môi trường?
Minh bạch	Làm thế nào để đảm bảo rằng các thông tin có liên quan và đáng tin cậy là sẵn có dưới một dạng có thể truy cập, chi phí thấp và so sánh được? Làm thế nào để có thể cân nhắc và phản hồi một cách đúng và kịp thời các quan điểm hoặc các yêu cầu hợp lý để có thể có thêm các thông tin chi tiết. Làm thế nào để các vấn đề lợi ích, các ảnh hưởng hoặc những bên thụ hưởng quan trọng sẽ được lập thành văn bản, được thông tin và quản lý? Làm thế nào để xác định người ra quyết định và những lý do đối với các quyết định đó được lập thành văn bản và truyền đạt, và truyền đạt cho ai? Làm thế nào để đảm bảo thông tin được truyền đạt một cách chính xác đến các bên quan tâm?

A.7 Sự lãnh đạo (xem Điều 5)

Sự lãnh đạo có thể được thể hiện, ví dụ, thông qua việc khích lệ và giao quyền cho những người mà họ có thể đóng góp cho hiệu lực của hệ thống quản lý bền vững khi tổ chức sự kiện, ra các quyết định để đối phó với các vấn đề, thông tin liên lạc với những người làm việc và các đối tác hoặc với báo chí.

A.8 Chính sách (xem 5.2)

Danh sách sau đây nêu những nội dung mà chính sách phát triển bền vững cần có:

- các vấn đề phát triển bền vững liên quan đến phạm vi.
- cam kết để đi đầu trong việc thực hiện, ví dụ về các vấn đề phát triển bền vững khi tổ chức sự kiện;
- tuyên bố về mục đích và các giá trị;
- cam kết đáp ứng tất cả các quy định pháp luật áp dụng cho các sự kiện và/hoặc tổ chức, ví dụ: sức khỏe và an toàn, các quy định về tiếng ồn, các quy định về chất thải, những vấn đề luật pháp về người khuyết tật và không phân biệt đối xử;
- cam kết cải tiến liên tục và nâng cao kết quả hàng năm hoặc cho mỗi sự kiện.

Các chính sách phát triển bền vững phải được lãnh đạo cao nhất ký.

Các tổ chức có thể đã có các tài liệu hiện hành được xây dựng trên cơ sở của các tiêu chuẩn khác mà họ có thể sử dụng như là một điểm khởi đầu đối với chính sách phát triển bền vững của họ. Các ví dụ

và hướng dẫn thêm về các yếu tố của một chính sách phát triển bền vững có thể được tìm thấy trong TCVN ISO 14001, TCVN ISO 26000 và các văn bản tài liệu khác có liên quan đến tính bền vững khi tổ chức sự kiện.

Các yêu cầu pháp luật và các yêu cầu khác không chỉ giới hạn phải áp dụng những người có liên quan trực tiếp về quản lý sự kiện.

Ví dụ, các nhà tổ chức/các chủ sở hữu sự kiện là những người thu thập, giao tiếp và/hoặc xử lý thông tin cá nhân và phải chứng minh sự cam kết bảo vệ an toàn các thông tin và sự riêng tư như vậy của người tham gia, nhân viên và/hoặc đối tác/các nhà cung cấp.

Các tổ chức áp dụng tiêu chuẩn này cần yêu cầu các nhà cung cấp của họ phải tham gia hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện. Chính sách phát triển bền vững phải là công cụ hữu ích trong việc xác định các yêu cầu khả thi và hợp lý (ví dụ đối với sản phẩm, cơ sở vật chất, các nhà cung cấp dịch vụ, các quy định kỹ thuật trong đấu thầu và các điều kiện của hợp đồng).

Cam kết đối với sự lãnh đạo trong lĩnh vực quản lý bền vững khi tổ chức sự kiện nên phù hợp với quy mô và ảnh hưởng tiềm năng của tổ chức. Sự lãnh đạo có thể bao gồm việc áp dụng các giải pháp thực tiễn bền vững mới hoặc thúc đẩy phát triển bền vững thông qua các thông tin liên lạc có liên quan.

Vấn đề liên quan dấu ấn của sự kiện có thể bao gồm cơ sở vật chất trang thiết bị, cơ sở hạ tầng, nguồn nhân lực, kiến trúc, khả năng tiếp cận chung, khái niệm, ý nghĩa tinh thần của sự kiện, việc sử dụng đất sau một sự kiện cụ thể, sự thay đổi trong ý thức của cư dân sở tại v.v...

A.9 Các hành động để giải quyết rủi ro và cơ hội (xem 6.1)

Để giải quyết những rủi ro và cơ hội, phải xem xét các vấn đề bên ngoài và nội bộ liên quan đến tổ chức và các bên liên quan của nó, phải xác định các tác động tích cực hay tiêu cực tiềm ẩn có thể xảy ra trước, trong hoặc sau khi các hoạt động đã được hoạch định. Ví dụ như sự an toàn của những người tham dự, ô nhiễm nước hoặc tác động đến nền kinh tế địa phương (xem Phụ lục C để được hướng dẫn thêm).

A.10 Xác định và xem xét, đánh giá vấn đề (xem 6.1.2)

Để xác định và xem xét, đánh giá các vấn đề, cần phải xác định phương pháp luận nhằm đánh giá như thế nào là những vấn đề trực tiếp, gián tiếp, như thế nào là vấn đề quan trọng để giúp xác định những gì chúng ta cần chú trọng đối với mỗi loại vấn đề.

Hướng dẫn thêm từ TCVN ISO 26000 đã có về những điều để phân loại các vấn đề nhằm xem xét và cách để xem xét, đánh giá chúng, ví dụ như tất cả chúng sẽ cùng được nêu để lãnh đạo của các bộ phận tổ chức huy động ý tưởng, phân tích về các tác động chính của một sự kiện, hay của một phần của một sự kiện.

Điều này tạo khả năng phán đoán để quyết định mức độ nghiêm trọng của các tác động và chọn được những vấn đề phải được giải quyết. Để có nhìn nhận đầy đủ các vấn đề và mục tiêu, các bên quan tâm cần phải được tham vấn để có được thông tin phản hồi của họ. Một khi các vấn đề đã được hoàn tất, có thể thiết lập các mục tiêu và chỉ tiêu để cải tiến.

Ví dụ, vấn đề lớn nhất có thể được xác định chẳng hạn là ô nhiễm không khí do cacbon đioxit và cacbon monooxit, ni tơ oxit và lưu huỳnh đioxit từ các phương tiện vận chuyển hàng hóa và chở người tham gia sự kiện.

Đây là điểm mà tại đó tổ chức cần thực hiện các bước để hiểu những gì có thể là các vấn đề phát triển bền vững tích cực và tiêu cực của họ.

CHÚ THÍCH: Xem Phụ lục C để được hướng dẫn thêm về việc xác định vấn đề.

Vì một tổ chức có thể có nhiều vấn đề phát triển bền vững, cần phải thiết lập các tiêu chí và phương pháp để xác định những gì mà nó được xem rằng nó có ý nghĩa quan trọng. Không có phương pháp duy nhất để xác định các vấn đề phát triển bền vững là có ý nghĩa quan trọng. Tuy nhiên, phương pháp được sử dụng phải cho các kết quả nhất quán, phù hợp đồng thời phải thiết lập và áp dụng được các tiêu chí đánh giá.

Tổ chức phải xem xét, đánh giá các vấn đề để xác định những vấn đề gì trong số đó có sự kiểm soát và những vấn đề gì có gây ảnh hưởng. Việc đánh giá cũng cần xác định được các vấn đề không gây các tác động nghiêm trọng, nhưng đó cũng là những vấn đề mà tổ chức chưa thực hiện việc kiểm soát hay tạo tác động ảnh hưởng.

Khi xác định và xem xét, đánh giá các vấn đề phát triển bền vững có ý nghĩa quan trọng của mình, tổ chức nên cân nhắc sự cần thiết phải lưu giữ các thông tin cho các mục đích lâu dài có tính lịch sử, cũng như làm thế nào để sử dụng nó trong việc thiết kế và áp dụng hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện của mình.

A.11 Yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác (xem 6.1.3)

Các yêu cầu này có thể bao gồm những yêu cầu hiện tại và đang nảy sinh:

- a) Các yêu cầu luật pháp quốc gia;
- b) Các yêu cầu pháp lý cấp bộ/tỉnh/nhà nước;
- c) Các yêu cầu pháp lý của chính quyền địa phương.

Ví dụ về các yêu cầu khác mà tổ chức có thể phải tuân thủ bao gồm:

- các thỏa thuận với các cơ quan công quyền cộng đồng;
- các thỏa thuận với khách hàng;
- các hướng dẫn không mang tính chế định;

- các nguyên tắc hoặc các quy phạm thực hành tự nguyện;
- ghi nhận môi trường tự nguyện hoặc các cam kết đối với sản phẩm thuộc chương trình được thúc đẩy hỗ trợ;
- các yêu cầu của hiệp hội thương mại;
- các thỏa thuận với các nhóm cộng đồng hoặc các tổ chức phi chính phủ;
- các cam kết công khai của các tổ chức hoặc tổ chức mẹ;
- các yêu cầu của công ty hoặc liên hiệp công ty;
- các thỏa ước, điều ước quốc tế, và các hiệp định, ví dụ như thỏa thuận quốc tế được thúc đẩy bởi các tổ chức như Liên Hợp Quốc hoặc các Tổ chức Lao động Quốc tế.

Việc xác định các yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác phải được áp dụng như thế nào đối với vấn đề phát triển bền vững của một tổ chức thường được thực hiện trong quá trình xác định các yêu cầu này. Tuy vậy, có thể không cần thiết phải có một thủ tục riêng biệt hoặc bổ sung để làm việc này.

Ngoài ra, tại những nơi mà luật quốc gia hoặc việc áp dụng nó không nêu những mức tối thiểu cảnh báo an toàn về bảo vệ môi trường đối với xã hội hoặc kinh tế, một tổ chức phải thừa nhận việc phải tuân thủ các nguyên tắc của luật pháp là bắt buộc, trong khi vẫn tôn trọng các quy tắc ứng xử mang tính các chuẩn mực quốc tế (xem TCVN ISO 26000).

A.12 Các mục tiêu phát triển bền vững khi tổ chức sự kiện và làm thế nào để thực hiện thành công (xem 6.2)

Cần cân nhắc về các mục tiêu liên quan đến những vấn đề phát triển bền vững.

Để cụ thể hóa các mục tiêu và chỉ tiêu nhằm cải thiện, các bên quan tâm cần phải được tham vấn để có được thông tin phản hồi của họ.

Ví dụ, như đã nêu tại A.10, vấn đề lớn nhất có thể được xác định là ô nhiễm không khí do khí cacbon đioxit và cacbon monoxit, ni tơ ôxit và lưu huỳnh đioxit phát thải từ các phương tiện vận chuyển hàng và chở những người tham dự. Mục tiêu có thể là để giảm 25 % lượng khí thải do các xe vận chuyển và giảm 25 % lượng phát thải liên quan tính theo mỗi người tham dự. Để làm điều này, ta cần đo được khoảng cách để đánh giá tác động và cần thúc đẩy việc xem xét sử dụng một công ty vận chuyển thuê mà nó sẽ kết hợp việc vận chuyển thuê vào một số xe ít hơn và thúc đẩy giao thông công cộng cho du khách, đàm phán về các giá vé kết hợp hai chiều hoặc tạo điều kiện cho một phương thức vận chuyển gộp chung xe.

Từ quan điểm thực tế, các nỗ lực cần thiết để quản lý các vấn đề phát triển bền vững cần phải cân nhắc tương xứng tỷ lệ thuận với tính chất và tầm quan trọng của các vấn đề đã được xác định.

Các mục tiêu phải cụ thể, đo lường được, khả thi, hợp lý và có hạn định về thời gian. Khi thiết lập các mục tiêu, tất cả các phương pháp có thể có để giải quyết vấn đề cần được xem xét. Cần xem xét đến

việc sử dụng các công nghệ mới và/mang tính sáng tạo (ví dụ như xử lý ngay tại hiện trường chất thải thực phẩm thành phân bón hoặc kết hợp với các bên quan tâm sử dụng các công cụ mới có nền tảng màng lọc sinh học). Trong khâu hoạch định và xây dựng địa điểm mới, cần xem xét đến các vấn đề di sản còn lại của sự kiện, chẳng hạn như các tác động đối với cộng đồng địa phương, cách tiếp cận đã năng và môi trường toàn cầu cũng như việc sử dụng tiềm năng lâu dài các cơ sở vật chất trang thiết bị kỹ thuật mới. Cũng cần cân nhắc việc nâng cao nhận thức của người dùng về phát triển bền vững.

Việc xác lập các chỉ tiêu về kết quả thực hiện phải mang tính thách thức, đặc biệt là khi có khả năng đầy đủ để giải quyết các mục tiêu.

Chỉ tiêu cần đo được, khi có thể, phải cân nhắc việc lựa chọn công nghệ, khả năng tài chính, các yêu cầu tác nghiệp và kinh doanh, các vấn đề tiềm năng hệ quả của sự kiện của nó.

Thường có nhiều cách tiếp cận có thể được áp dụng để đưa ra các giải pháp, và những cách tiếp cận này được viện dẫn đến như các phương án mang tính lựa chọn. Phương án cuối cùng sẽ là cách tiếp cận được chấp nhận để cung cấp sự kiện này.

Thường khó có thể đạt được tất cả các chỉ tiêu về kết quả hoạt động; do đó, kế hoạch cuối cùng phải có thể đại diện cho sự cân đối tối ưu về kết quả xét theo tất cả các mục tiêu và chỉ tiêu. Ví dụ, một địa điểm nào đó có thể là thích hợp hơn những địa điểm khác xét về cơ sở vật chất/phương tiện (ví dụ như việc những người khuyết tật có thể tham dự, tuy nhiên, một địa điểm khác có thể có mạng giao thông tốt hơn, tạo cơ hội để giảm thiểu các tác động liên quan đến vận chuyển. Quyết định địa điểm nào nên được sử dụng có thể được thực hiện trên cơ sở khả năng để giải quyết các vấn đề phát sinh nổi bật trong những năm tiếp theo.

Các chỉ tiêu cần được định lượng bằng các chỉ số về kết quả thực hiện chính (KPI) đối với bất cứ khi nào có thể làm được như vậy. Luôn khuyến khích các tổ chức xác định các chỉ số hợp lý về khả năng để thiết lập sự so sánh và đánh giá một cách rõ ràng các sự kiện; tất cả các thông tin cần được ghi lại trong bản kế hoạch hoàn chỉnh.

CHÚ THÍCH: Chỉ tiêu đại diện cho mức tối thiểu chấp nhận được về kết quả thực hiện.

Cần lưu ý rằng không yêu cầu rằng đối với mỗi mục tiêu đều phải đạt được cùng một mức độ về kết quả thực hiện.

Khuyến khích các tổ chức xác định các chỉ số có thể đóng góp cho việc so sánh chuẩn đối sánh của mọi sự kiện.

A.13 Nguồn lực (xem 7.1)

Cần cung cấp nguồn lực để thực hiện thành công hệ thống quản lý sự kiện bền vững. Đánh giá các yêu cầu trong giai đoạn hoạch định sự kiện và phải lập tài liệu đối với việc cung cấp các nguồn lực cần thiết,

Khi phân bổ nguồn lực, cần xem xét bản chất và quy mô của các hoạt động sự kiện, tần số xuất hiện và thời gian kéo dài của nó.

a) Nhân sự, chuyên môn, đào tạo

Tổ chức phải có các kỹ năng và kiến thức cần thiết để thực hiện hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện.

Điều này có thể được thực hiện nhờ việc tuyển dụng nhân viên đã có kỹ năng, nhờ việc đào tạo và phát triển tính chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên hiện có, nhờ việc sử dụng các tình nguyện viên, sử dụng các nhà cung cấp có kinh nghiệm và kiến thức, hoặc thông qua việc ký hợp đồng với các chuyên gia tư vấn hay các cố vấn.

Phải tiến hành việc đánh giá đối với những nhân viên đòi hỏi có kỹ năng cần thiết để đáp ứng các mục tiêu, đánh giá chi phí so với lợi ích của việc bố trí nhân viên có kỹ năng cũng như đánh giá được những vấn đề về tri thức mà tổ chức tạo ra dưới dạng dấu ấn đối với lực lượng lao động, đối với chuỗi cung ứng và cộng đồng nơi tổ chức hay chịu sự lan truyền, ảnh hưởng của sự kiện.

b) Cơ sở hạ tầng và công nghệ

Dựa trên khả năng có và sự phân bổ kinh phí thích hợp, nên có sự tiến hành đánh giá các yêu cầu về thiết bị, các loại vật liệu, các sản phẩm, dịch vụ và các nhà cung cấp để hỗ trợ thực hiện thành công một hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện và để đáp ứng các mục tiêu của chúng.

Mức độ đầu tư cơ sở hạ tầng và công nghệ cần phải được cân đối so với lợi ích của đáp ứng các mục tiêu phát triển bền vững. Việc cung cấp và đầu tư cơ sở hạ tầng và công nghệ phải phù hợp với tính chất và quy mô của sự kiện. Phải cân nhắc đến những khả năng liên quan về di sản sự kiện sẽ được tạo ra từ các cơ sở hạ tầng và các nguồn tài nguyên công nghệ được tổ chức mua sắm phục vụ cho sự kiện.

c) Tài chính:

Việc cung cấp một cách đầy đủ, thích ứng nguồn lực để thực hiện thành công một hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện thường bị chi phối bởi vấn đề ngân sách. Phải đánh giá mọi mối liên quan tài chính trong việc cung cấp các nguồn lực cần thiết, phải tiến hành phân tích mối quan hệ chi phí/lợi ích, cân nhắc mọi kế hoạch tài chính cũng như mọi mối liên hệ trong dòng chảy đồng tiền của phân bổ nguồn lực này.

A.14 Năng lực (xem 7.2)

Lãnh đạo sẽ xác định mức độ kinh nghiệm, năng lực và việc đào tạo cần thiết để đảm bảo năng lực của những người thực hiện hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện.

Phải xác nhận nhận thức, kiến thức, sự hiểu biết và các kỹ năng cần thiết của bất kỳ người nào có trách nhiệm, quyền hạn và với danh nghĩa của tổ chức để thực hiện các nhiệm vụ. Điều này nên được lập thành văn bản dưới dạng bản mô tả công việc phải đi kèm với kế hoạch đào tạo hoặc hợp đồng

dịch vụ. Nó có thể bao gồm việc nhận thức được các rủi ro từ các hoạt động của chính những người đó và những người khác có liên quan đến công việc của họ.

Việc nâng cao nhận thức, kiến thức, sự hiểu biết và năng lực có thể thu được hoặc được cải thiện thông qua giáo dục đào tạo hoặc nhờ kinh nghiệm làm việc.

Tổ chức phải yêu cầu các nhà thầu phụ hiện đang làm việc trên danh nghĩa của mình có thể chứng minh rằng nhân viên mà họ quản lý đều được yêu cầu có năng lực và hoặc được đào tạo huấn luyện thích hợp.

Các chương trình đào tạo và phát triển có thể được xem xét và cập nhật định kỳ để đảm bảo rằng các năng lực chính yếu của tổ chức, tính hiệu quả mà chính sách mới được thực hiện của nó đã tạo được cho các bên quan tâm của nó và những nhu cầu đào tạo có liên quan đều đã được xác định và cung cấp.

Đào tạo có thể bao gồm những nội dung sau:

- a) chính sách, các quá trình và các yêu cầu phát triển bền vững;
- b) các vấn đề phát triển bền vững có ý nghĩa, những cách tiếp cận và các kết mong đợi
- c) các vấn đề tuân thủ pháp luật;
- d) các hậu quả của việc không tuân thủ các chính sách, các quá trình và các yêu cầu phát triển bền vững.
- e) các kỹ năng thực tế và kỹ thuật đối với các tác nghiệp để triển khai sự kiện bền vững;
- f) phương pháp tiếp cận hệ thống quản lý.

A.15 Trao đổi thông tin (xem 7.4)

Trao đổi thông tin là rất quan trọng để bảo đảm thực hiện có hiệu lực của hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện. Các phương pháp thông tin nội bộ có thể bao gồm các cuộc họp nhóm thường xuyên, bản tin, bảng thông tin, trang web cũng như các dạng lưu giữ/chuyển thông tin khác nhau, ví dụ như hệ thống chữ nổi, điện đàm, hình ảnh.

Phải thực hiện một thủ tục cho truyền thông bên ngoài với các nhà cung cấp và các bên quan tâm khác có liên quan. Thủ tục này có thể bao gồm hình thức đối thoại với các bên quan tâm và xem xét các mối quan tâm liên quan của họ.

Các tổ chức cần tiến hành xem xét các quan điểm và nhu cầu thông tin của tất cả các bên quan tâm, đặc biệt là những gì liên quan giao tiếp với bên ngoài.

Khi xem xét thông tin liên lạc với bên ngoài, cần cân nhắc mọi quan điểm và mọi nhu cầu thông tin của tất cả các bên quan tâm.

Thông tin liên lạc bên ngoài có thể bao gồm việc sử dụng, hoặc phù hợp với các chương trình chứng nhận có liên quan, các sản phẩm, dịch vụ, các tiêu chuẩn và các hoạt động chứng nhận.

Trường hợp cần làm báo cáo cho bên ngoài, nên sử dụng một định dạng đã cùng được thừa nhận nhằm giúp các bên quan tâm so sánh được kết quả thực hiện giữa các sự kiện tương tự. Một định dạng được cùng thừa nhận có thể bao gồm những nội dung liên quan quy định của pháp luật, các chuẩn mực để giải thích/ diễn giải và những nội dung chung với các tổ chức khác, chẳng hạn như những định dạng "mẫu đề xuất báo cáo toàn cầu" và mẫu của "Hiệp hội các nhà kế toán đã được chứng nhận đủ năng lực và tư cách hành nghề".

Hướng dẫn về trao đổi thông tin về môi trường có thể tìm thấy trong ISO 14063.

Hướng dẫn về trao đổi thông tin nói chung có thể tìm thấy trong TCVN ISO 26000.

A.16 Thông tin dạng văn bản (xem 7.5)

Tiêu chuẩn này đòi hỏi phải lập các tài liệu dạng văn bản. Các tài liệu này phải được xem xét và cập nhật thường xuyên.

Các tài liệu dạng văn bản của hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện, cũng như các vấn đề phát sinh từ việc áp dụng nó cho một sự kiện, là nền tảng cho việc minh chứng rõ ràng và cơ sở giải trình, cũng như tạo khả năng cho việc xác minh của bên thứ ba.

Các tài liệu dạng văn bản phải bao gồm một cách tương xứng hoặc được làm cho tương xứng đối với hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức các sự kiện và các vấn đề liên quan. Các biên bản ghi nhớ, các email và các thông tin liên lạc không chính thức hoặc không phải là dạng trọng tâm của hệ thống quản lý nhưng chúng vốn được sử dụng thương xuyên cũng phải được nêu dưới dạng tài liệu văn bản ở một mức thỏa đáng.

Các tổ chức có thu thập dữ liệu về các bên quan tâm có thể là đối tượng bị ràng buộc bởi các yêu cầu pháp lý quốc gia khi làm việc này.

Các hạng mục của tiêu chuẩn quốc tế này đòi hỏi tài liệu dạng văn bản phải đáp ứng các đặc điểm sau:

- a) Nhận dạng rõ và có sự tham gia của các bên quan tâm (4.2);
- b) Xác định phạm vi của hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức các sự kiện (4.3);
- c) Các nguyên tắc phát triển bền vững, tuyên bố về mục đích và các giá trị (4,5);
- d) Chính sách (5.2);
- e) Vai trò của tổ chức, trách nhiệm và sự ủy quyền (5.3);
- f) Phân định rõ các vấn đề và đánh giá (6.1.2);
- g) Các mục tiêu phát triển bền vững khi tổ chức sự kiện và làm thế nào để đạt được chúng (6.2);
- i) Quản lý chuỗi cung ứng (8.3);

j) Sự không phù hợp và hành động khắc phục (10.1).

Tổ chức phải thiết lập dạng văn bản (các) thủ tục để lưu trữ, xử lý, phân phối và kể cả việc cuối cùng phải hủy bỏ bất kỳ các tài liệu, bao gồm cả hồ sơ mang tính bảo mật, để đảm bảo sự an toàn của những thông tin như vậy và sự riêng tư của người tham gia, nhân viên và/hoặc đối tác/nhà cung cấp.

Khái niệm "kiểm soát thông tin dạng văn bản" đề cập ý tưởng ghi lại các thông tin được mô tả trong TCVN ISO 9001.

Nếu quan tâm đến việc truy cập các thông tin, có thể xem ISO/IEC Guide 71.

A.17 Hoạch định và kiểm soát điều hành (xem 8.1)

Để hoạch định và kiểm soát vận hành, điều quan trọng là phải đảm bảo rằng:

- a) phải làm rõ vai trò và trách nhiệm của các nhóm;
- b) các nhóm được đào tạo để thực hiện các nhiệm vụ tương ứng của mình;
- c) các cơ chế đúng đắn phải được đưa ra để đáp ứng các mục tiêu;
- d) các hợp đồng phải được đàm phán một cách đầy đủ với các nhà cung cấp và việc giao hàng phải được quản lý một cách hiệu quả;
- e) các phương thức, nội dung giao tiếp với các bên quan tâm được công khai;
- f) có tài liệu đầy đủ để chứng minh rằng hệ thống đã được quản lý một cách hiệu quả.

Phải xem xét, đánh giá những hoạt động điều hành có liên quan đến những vấn đề đã được xác định là có ý nghĩa và đảm bảo rằng chúng đang được tiến hành theo một cách sẽ kiểm soát hoặc làm giảm thiểu các tác động tiêu cực liên quan đến chúng, nhằm đáp ứng các yêu cầu của chính sách phát triển bền vững và đáp ứng các mục tiêu và chỉ tiêu của nó. Điều này sẽ bao gồm tất cả các phần của hoạt động điều hành, kể cả hợp đồng thuê nguồn lực bên ngoài.

Tiêu chuẩn này dựa trên các quá trình. Như định nghĩa trong TCVN ISO 9000:2007, 3.4, quá trình là một "tập hợp các hoạt động liên quan hay tương tác lẫn nhau, biến đổi các yếu tố đầu vào thành đầu ra". Theo định nghĩa trong TCVN ISO 9000:2007, 3.4.5, một thủ tục là "một cách đã được quy định cụ thể để thực hiện một hoạt động hay một quá trình". Các quá trình có thể bao gồm các thủ tục.

Cả quá trình và thủ tục đều không cần thiết phải văn bản hóa, ngoại trừ trường hợp, nếu thiếu dạng tài liệu bằng văn bản như vậy, sẽ dẫn đến việc không thực hiện có hiệu quả hệ thống quản lý.

Trong một số tình huống, các thủ tục phải được chính thức hóa và/hoặc các quy trình phải được văn bản hóa là điều rất quan trọng bởi vì nếu không có chúng, có thể dẫn đến một sự sai lệch so với mục đích, các giá trị, chính sách phát triển bền vững, các mục tiêu và các chỉ tiêu của tổ chức.

Giá trị của việc văn bản hóa một thủ tục là nó thu nạp và lưu giữ được các tri thức, tạo được một quá trình cung cấp quen thuộc các tri thức đó. Điều này đảm bảo rằng thủ tục đó sẽ được thực hiện thống

nhất theo cùng một cách thức không phụ thuộc vào người đang tác nghiệp nó. Các thủ tục mang tính nguyên tắc quá mức có thể hạn chế tư duy sáng tạo và mang tính đổi mới khi quản lý các sự kiện.

Khi thích hợp, các hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức kiện vốn đã được phát triển cho một sự kiện có thể được chia sẻ, thay đổi, cải biên thích nghi và cải tiến để áp dụng trong các sự kiện khác, để tránh phải lập lại các nỗ lực tại ngay giai đoạn khởi đầu của mỗi chu trình quản lý sự kiện.

Tại những nơi thích hợp, các thủ tục như vậy nên bao gồm các tình huống khẩn cấp và các nhà cung cấp. Thiết lập, thực hiện và duy trì (các) thủ tục để xác định các tình huống khẩn cấp, các tai nạn tiềm năng mà chúng có thể ảnh hưởng đến tính bền vững và làm thế nào để ứng phó với điều này. Phải xem xét định kỳ và khi cần thiết, sửa đổi các thủ tục chuẩn bị và ứng phó khẩn cấp, nói riêng, đối với trường hợp sau khi tai nạn hoặc tình huống khẩn cấp đã xảy ra.

Việc thực hiện các hành động để quản lý rủi ro và cơ hội phải bao gồm việc phác thảo những yêu cầu về các kỹ năng và năng lực của các thành viên, những người liên quan các chuỗi cung ứng, các nhà thầu, tư vấn và cố vấn v.v... tức là những người mà họ phải được đào tạo ở mức độ thích ứng cần thiết.

A.18 Quản lý chuỗi cung ứng (xem 8.3)

Để biết thêm thông tin về quản lý chuỗi cung ứng, xem Phụ lục B.

A.19 Kết quả thực hiện theo các nguyên tắc quản trị phát triển bền vững (Xem 9.1).

Khi thiết lập cách tiếp cận để đánh giá kết quả hiện tại và kết quả thực hiện chỉ tiêu xét theo tuyên bố về mục đích và các giá trị, có rất nhiều khái niệm lý thuyết và phương pháp luận mang tính thực tiễn có thể được chấp nhận để áp dụng, ví dụ như việc sử dụng một ma trận đầy đủ về tính bền vững (xem BS 8900:2006). Trong cách tiếp cận này, các vấn đề riêng rẽ như được xác định trong 6.1.2 được phân loại và được bố trí để xử lý theo các nguyên tắc quản trị của phát triển bền vững liên quan đến quản lý sự kiện.

Nếu mong muốn liên tục cải tiến thì phải theo dõi, truy nguyên và xem xét lại sự tiến triển. Một ví dụ của việc này lập một ma trận đầy đủ, tức là một mô hình dựa trên mức độ kết quả mong muốn hoặc đã được thực hiện để thiết lập mức độ hiện tại của kết quả thực hiện. Xem Bảng A.3).

Chuẩn bị một ma trận đầy đủ hoặc một công cụ quản lý tương tự dựa trên ví dụ nêu ở Bảng A.3 và cân nhắc các nguyên tắc (xem hướng dẫn tại Bảng A.2) cũng như các thực tiễn có liên quan đến tổ chức.

Nói ngắn gọn, thuật ngữ "ma trận đầy đủ" cũng chỉ là một cách tiếp cận.

Bằng cách phân định các tiêu chí có khả năng áp dụng nhiều nhất ta có thể xác định vị trí hiện thời trong ma trận đầy đủ. Phải đặc biệt lưu ý tới các lĩnh vực đã được xác định là điểm yếu hoặc các lĩnh vực có tiềm năng tăng trưởng.

Ma trận phải được cập nhật để phản ánh những hoàn cảnh có thay đổi. Vị trí của các tổ chức được mô tả bởi ma trận nên được sử dụng trong quá trình xem xét lại và/hoặc sử dụng để chứng minh sự tiến triển về phát triển bền vững cho các bên quan tâm.

Để thực hiện tốt hơn các nguyên tắc của nó, nên cân nhắc sử dụng các công nghệ như (máy tính, internet) để việc truy cập dễ dàng hơn tới các thông tin dành cho các bên quan tâm.

Cho dù cách tiếp cận để đánh giá kết quả thực hiện chiến lược được chấp nhận theo hình thức nào thì việc minh chứng về sự tiến bộ xét theo sự phát triển bền vững phải được duy trì theo đúng với tiêu chuẩn này.

**Bảng A.3 – Ví dụ về ma trận thành thạo – Cách tiếp cận
được thực hiện bởi tổ chức liên quan đến tính bền vững**

Các nguyên tắc	Biểu hiện bị hạn chế	Biểu hiện cải tiến	Biểu hiện mức độ cùng tham gia
Tính phổ quát Làm thế nào để các bên quan tâm tham gia và làm thế nào để xác định và giải quyết các vấn đề.	số bên liên quan được tham khảo ý kiến. Số lượng được chia sẻ thông tin. Hạn chế các tùy chọn đối với các bên liên quan về cách họ có thể tham gia. Hạn chế thời gian và nguồn lực cho việc xác định các vấn đề.	Lập được danh sách đầy đủ của các bên liên quan. Tất cả các bên liên quan đều có cơ hội để cung cấp thông tin phản hồi theo một cách có trình tự, công bằng. Các vấn đề trọng yếu đã được xác định. Các bài học kinh nghiệm từ việc giải quyết các vấn đề trọng yếu được chia sẻ với các đồng nghiệp, bao gồm cả việc sử dụng các tri thức như là một phần của tiếp thị, với mục tiêu là tạo ra lợi thế cạnh tranh.	Có sự tham gia thường xuyên với các bên liên quan và giáo dục thường xuyên cho họ. Xem xét vấn đề một cách có trình tự. Có tiến hành hành động để giải quyết tất cả các vấn đề. Có cân nhắc ý kiến phản hồi của bên liên quan khi giải quyết vấn đề.
Tính toàn vẹn Cách tiếp cận như thế nào để cởi mở, thân thiện và minh bạch.	Thu lợi nhuận ngắn hạn. Đạt được các lợi nhuận tài chính và uy tín trực tiếp. Phản ứng linh hoạt, hài hòa với cổ đông/các bên liên quan. Phản ứng với các xu thế dù nhỏ của thị trường.	Xem xét việc phát triển bền vững có thể ảnh hưởng như thế nào đến uy tín hay gây nguy cơ cho tổ chức. Có hành động để đáp ứng, gây ảnh hưởng về sự phát triển bền vững đối với hành vi của các công ty khác.	Phát triển và có lợi nhuận từ sản xuất kinh doanh dài hạn. Thực hiện phát triển bền vững như một quá trình chiến lược và tận dụng các lợi thế phù hợp với chiến lược tổ chức rộng hơn, bao gồm tầm nhìn, sứ mệnh và các mục tiêu.
	Chỉ áp dụng các tiêu chuẩn, áp dụng các giải pháp sáng kiến mang tính bền vững khi bị ràng buộc bởi yêu cầu về mặt pháp lý.	Áp dụng các tiêu chuẩn mà chúng có thể ảnh hưởng đến danh tiếng, chúng phù hợp với tầm nhìn, sứ mệnh SXKD của Tổ chức. Áp dụng các giải pháp cải tiến	Áp dụng tất cả các tiêu chuẩn công nghiệp có liên quan mới. Có văn bản và thông báo rõ chính sách PTBV. Nhân viên, các nhà cung cấp, các bên liên quan

Các nguyên tắc	Biểu hiện bị hạn chế	Biểu hiện cải tiến	Biểu hiện mức độ cùng tham gia
		mang tính bền vững do đòi hỏi của các cổ đông (ví dụ như các chương trình có sự tham gia của cộng đồng).	đều nhận thức, hiểu và hành xử phù hợp với chính sách phát triển bền vững.
Bổn phận Làm thế nào quản lý nội dung này đối với các nhà cung ứng, các bên liên quan, các nhóm nội bộ.	Chỉ đáp ứng các yêu cầu pháp lý. Không chú trọng cho phát triển bền vững.	Tính bền vững được xem là các mối quan hệ công chúng /là tiếp thị chủ động. Chương trình phát triển bền vững mang tính cơ bản của nội bộ và đã có sự tham gia của một số hạn chế nhân viên.	Tất cả nhân viên được đào tạo tốt và có thể biết thay đổi cách làm việc của họ, biết vận dụng chương trình thúc đẩy và khen thưởng nhân cao tính bền vững. Những bài học kinh nghiệm về phát triển bền vững được chia sẻ với các đồng nghiệp bên ngoài.
	Chỉ tiến hành đào tạo mức tối thiểu. Chưa thực hiện việc giáo dục cụ thể về bền vững xanh.	Nhân viên mới đã được học về về tính bền vững. Các kế hoạch giáo dục dạng có sẵn là rất ít.	Tất cả nhân viên được đào tạo tốt và có thể biết cải biến cách làm việc của họ, biết vận dụng chương trình thúc đẩy và khen thưởng nhân cao tính bền vững. Những bài học kinh nghiệm về phát triển bền vững được chia sẻ với các đồng nghiệp bên ngoài
	Việc lựa chọn các nhà cung cấp chỉ theo giá bán. Chủ ý kéo dài thời hạn thanh toán cho nhà cung cấp.	Thanh toán đúng hạn của nhà cung cấp. Đã cân nhắc một số các yếu tố bền vững, bao gồm cả địa điểm của nhà cung cấp, các loại vật liệu được họ sử dụng.	Thanh toán ngay cho nhà cung cấp. Đã có chiến lược mua sắm bền vững. Các nhà cung cấp được yêu cầu chia sẻ chính sách phát triển bền vững của họ và thể hiện cam kết của mình về tính bền vững. Các nhà cung cấp được xem xét

Các nguyên tắc	Biểu hiện bị hạn chế	Biểu hiện cải tiến	Biểu hiện mức độ cùng tham gia
			theo tất cả các yếu tố, bao gồm địa điểm, các hình thức vận chuyển, vật liệu sử dụng, chi phí, bình đẳng việc làm cơ hội, việc làm cho người khuyết tật, quản lý dạng vật liệu sau khi Sản phẩm hết thời hạn sử dụng. Chú trọng trợ giúp giáo dục và hỗ trợ cho các nhà cung cấp nhỏ hoặc các nhà cung cấp mới tiếp cận với tính bền vững.
	Không tiến hành việc đánh giá. Không có nhận thức về đánh giá môi trường.	Các chính sách môi trường và tiêu chuẩn đã được áp dụng một cách cơ bản. Việc đào tạo nội bộ về đánh giá môi trường đã được tiến hành một cách cơ bản.	Các tác động và rủi ro tiềm ẩn về môi trường đã được xem xét và chúng cũng được cân nhắc đến khi ra các quyết định SXKD
Minh bạch Cách tiếp cận như thế nào	Không có một hành động nào mang tính phản hồi hoặc có cân nhắc đến thông tin phản hồi cũng như việc đúc rút từ các bài học có được thực hiện cho tương lai.	Thông tin phản hồi chỉ được xem xét lại bởi cấp quản lý trung gian. Thông tin phản hồi có được xem xét hành động thì hạn chế/ít.	Tất cả các cấp của công ty đều phải biết, phải chú ý đến và phải áp dụng các bài học thu được từ các thông tin phản hồi.
Ảnh hưởng đến tương lai như thế nào ?	Hiện chưa được cân nhắc đến, Không có báo cáo về tính bền vững.	Các yếu tố được chọn đều được xem xét.	Tất cả các yếu tố đều được xem xét. Đã có các báo cáo và chúng được chia sẻ với tất cả các đối tác.

A.20 Theo dõi và đo lường (xem 9.2)

Ở giai đoạn này, điều quan trọng là phải đảm bảo thực sự có một thủ tục để đo các chỉ tiêu và nâng cao sự cảnh báo khi có nguy cơ cao làm không đạt được mục tiêu. Cũng quan trọng để kiểm tra xem hệ thống quản lý đang diễn ra như thế nào và để đảm bảo rằng bất kỳ bài học kinh nghiệm đã thu được sẽ được vận dụng cho những sự kiện tiếp theo nhằm cải thiện kết quả thực hiện. Giám sát việc tuân thủ và sự phù hợp không nên là một quá trình nặng nề, phức tạp. Hành động khắc phục khi có chi tiết nào đó của thiết bị được cung cấp sai hoặc khi mức âm thanh quá cao, ví dụ, thông thường sẽ được thực hiện ngay lập tức và sẽ không đòi hỏi một mức độ cao nào về định dạng mang tính khuôn mẫu. Tuy nhiên, một số yêu cầu và chỉ tiêu lại có thể đòi hỏi một lịch trình theo dõi bởi những người tác nghiệp có trình độ và/hoặc hành động khắc phục có thể cần phải được xem xét bởi một vài người dạng như tư vấn.

Phải xác lập các mục tiêu, chỉ tiêu, hay các chỉ số về kết quả thực hiện gắn liền với một vấn đề cụ thể phải có tính định lượng để theo dõi tiến độ thực hiện và hướng tới cải tiến liên tục. Các chỉ số kết quả thực hiện cần được lựa chọn trên cơ sở quy mô và các giá trị cũng như phạm vi và bản chất của hoạt động liên quan đến sự kiện, ví dụ như lượng chất thải, hoặc tỷ lệ tham gia của người khuyết tật.

Khi thích hợp và có thể áp dụng, phải lập phép đo đường nền cơ bản cho mỗi chỉ số kết quả thực hiện giúp chứng minh được tình trạng liên tục cải tiến. Khi bản thân các chỉ tiêu đã được thiết lập có đòi hỏi có thiết bị để giám sát KPIs (ví dụ như cân lượng chất thải phát sinh), các dụng cụ sử dụng cần phải được duy trì để chúng cung cấp dữ liệu có độ chính xác thỏa đáng.

Trường hợp yêu cầu đã được nêu ra là dành cho các nhà cung cấp có gây ảnh hưởng đến vấn đề phát triển bền vững, tổ chức phải bao gồm các yêu cầu này trong phạm vi của hệ thống quản lý.

A.21 Đánh giá nội bộ (xem 9.3)

Việc đánh giá nội bộ hệ thống quản lý phải nằm trong phạm vi của hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện. Các cuộc đánh giá nội bộ hệ thống quản lý dựa trên tiêu chuẩn này phải được tiến hành bởi những người của chính tổ chức, hoặc bởi những người bên ngoài được tổ chức lựa chọn, tiến hành trên danh nghĩa của tổ chức. Trong cả hai trường hợp, những người tiến hành đánh giá phải có năng lực và ở một vị trí để đánh giá như vậy một cách vô tư và khách quan. Trong các tổ chức nhỏ hơn, việc minh chứng về tính độc lập của nhân viên đánh giá có thể chỉ đơn giản là nhân viên đó không liên quan đến trách nhiệm của hoạt động được đánh giá.

A.22 Xem xét của lãnh đạo (xem 9.4)

Điều quan trọng là phải đảm bảo rằng những cuộc xem xét của lãnh đạo phải được tiến hành một cách đầy đủ đối với hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện mà hệ thống đó vốn đã và đang được áp dụng. Điều này đảm bảo rằng nó vẫn đang hoạt động hiệu quả và thích đáng, và rằng bất kỳ các cải tiến cần thiết đều được tiến hành. Việc xem xét nên bám sát theo sự tiến bộ so với các nguyên tắc phát triển bền vững, mà điều này có thể đạt được bằng cách sử dụng các công cụ đo lường khác

nhau, chẳng hạn như các ma trận đầy đủ đã trình bày ở đây. Việc xem xét cũng nên đưa ra các khuyến nghị để cải tiến và kiểm tra kết quả thực hiện so với các mục tiêu và chỉ tiêu.

Hoạt động xem xét của lãnh đạo phải bao gồm các phạm vi của hệ thống quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện, mặc dù, nói chung, không phải tất cả các yếu tố cần được xem xét đều phải được xem xét và quá trình xem xét có thể được tiến hành theo chu kỳ thời gian. Tổ chức không nhất thiết phải chờ đợi cho đến khi một sự kiện thực sự đã diễn ra trước khi họ tiến hành một cuộc xem xét.

A.23 Sự không phù hợp và hành động khắc phục (xem 10.1)

Những sự không phù hợp xảy ra do dù chỉ một sự không đáp ứng các yêu cầu và phải được đánh giá về mặt ý nghĩa của vấn đề và tác động tiềm năng của chúng. Tổ chức phải xác định các nguồn gốc của vấn đề và cần phải loại bỏ nguyên nhân của những sự không phù hợp.

Có rất nhiều cách để xác định các nguyên nhân của một sự không phù hợp. Tổ chức phải cân đối giữa việc đầu tư cho các hành động khắc phục so với tác động của vấn đề đang được xem xét. Tổ chức phải đảm bảo rằng những người liên quan trong việc điều tra và giải quyết những sự không phù hợp là có năng lực, có kinh nghiệm và hiểu biết. Việc thực hiện hiệu quả các hành động khắc phục phải đảm bảo rằng những sự không phù hợp không tái xảy ra.

A.24 Tuyên bố về sự tuân thủ

Khi hệ thống quản lý đã được thực hiện, có một số cách để tuyên bố về sự tuân thủ:

- a) tuyên bố về sự phù hợp với tiêu chuẩn này;
- b) thông qua sự đánh giá của bên thứ hai, nghĩa là một trong những nhà cung cấp hoặc các bên quan tâm và đưa ra một tuyên bố về sự phù hợp; hoặc
- c) thông qua chứng nhận của một bên thứ ba, nghĩa là thuê một tổ chức chứng nhận đến đánh giá và

Phụ lục B

(Tham khảo)

Quản lý chuỗi cung ứng

B.1 Khái quát -

Trong nhiều trường hợp, đa số các hoạt động tạo sự kiện được thực hiện thông qua việc cung cấp các sản phẩm, vật liệu và dịch vụ theo hợp đồng (bao gồm cả lực lượng lao động) của chuỗi cung ứng. Hoạt động mua sắm, do đó, là một lĩnh vực quan trọng trong đó kết quả thực hiện về tính bền vững có thể được cải thiện. Phụ lục này cung cấp thông tin về việc mua sắm mang tính bền vững.

Quản lý chuỗi cung ứng là việc thực hành cải tiến cách thức mà một công ty tìm kiếm các sản phẩm hoặc dịch vụ cần thiết cho khách hàng của mình. Thành công của một công ty luôn gắn liền với các hành động, thực hành và sản phẩm của những nhà cung cấp của mình. Thực hành tốt nhất là phát triển và làm tinh tế hơn các chính sách mua sắm mang tính bền vững và duy trì việc trao đổi thông tin rõ ràng, công khai, cởi mở với các nhà cung cấp.

Hoạt động mua sắm mang tính bền vững có thể giúp cho cải thiện kết quả thực hiện về môi trường (chi phí đào tạo, chi phí hủy bỏ chất thải thấp hơn, các chi phí cấp phép môi trường ít hơn, và các chi phí nguyên vật liệu sẽ thường xuyên giảm), nâng cao nhận thức xã hội (các mối quan tâm lao động trẻ em, thuê/tạo công việc cho người khuyết tật, cho nguồn lao động địa phương), và lợi nhuận kinh tế (thương mại công bằng)

B.2 Mua sắm bền vững là gì và tại sao lại cần thiết?

Mua sắm mang tính bền vững đòi hỏi sự tham gia của một loạt các nhà cung cấp, từ những người thành thạo/chuyên nghiệp cho đến cả những người không có kỹ năng như vậy.

Mua sắm mang tính bền vững là sự tích hợp của các vấn đề phát triển bền vững vào tất cả các khía cạnh của chu kỳ mua, bao gồm:

- xác định sự cần thiết đối với việc mua sắm mang tính bền vững;
- đánh giá các giải pháp lựa chọn có thể;
- thiết kế và quy định kỹ thuật;
- lựa chọn nhà cung cấp;
- tổ chức đấu thầu hoặc đánh giá tương đương;
- quản lý sau khi ký hợp đồng;
- phát triển nhà cung cấp;
- xem xét kết quả thực hiện.

Bốn mục tiêu chính cần giải quyết khi lồng ghép quản lý phát triển bền vững vào quá trình mua sắm:

- a) giảm thiểu các tác động tiêu cực của các sản phẩm và/hoặc dịch vụ (ví dụ như tác động đến sức khỏe, chất lượng không khí, phát sinh chất thải nguy hại, tác động xã hội do rượu và các loại thuốc khác);
- b) giảm thiểu nhu cầu về tài nguyên (ví dụ bằng cách sử dụng các sản phẩm tài nguyên hiệu quả như các thiết bị sử dụng năng lượng hiệu suất, xe tiết kiệm nhiên liệu và các sản phẩm kết hợp nội dung tái chế);
- c) giảm thiểu các tác động tiêu cực của bản thân chuỗi cung ứng, đặc biệt là các khía cạnh xã hội [ví dụ: bởi ưu tiên cho các nhà cung cấp địa phương và ưu tiên "những khu xưởng nhân đạo" (trong đó lực lượng lao động bao gồm một tỷ lệ những người khuyết tật) và các tổ chức mà hiện đang đáp ứng những yêu cầu tối thiểu về các chuẩn mực đạo đức, nhân quyền, sử dụng người lao động, bao gồm cả các cơ hội bình đẳng];
- d) đảm bảo rằng các điều khoản hợp đồng công bằng được tôn trọng và tuân thủ.

B.3 Khi nào vấn đề mua sắm mang tính bền vững cần phải được xem xét?

Các vấn đề phát triển bền vững cần phải được xem xét tại giai đoạn sớm nhất của quá trình mua sắm bằng cách thiết lập và đưa các tiêu chí liên quan vào các quy định kỹ thuật đối với sản phẩm/dịch vụ. Điều này cho phép cân nhắc các giải pháp lựa chọn để đáp ứng các quy định kỹ thuật này đồng thời mang lại giá trị tốt nhất về tiền bạc. Cách tiếp cận này tránh được xung đột tiềm ẩn giữa các vấn đề môi trường, xã hội và kinh tế thường phát sinh sau này trong quá trình mua sắm.

B.4 Mua sắm mang tính bền vững bao gồm những gì?

Những bước quan trọng cần được thực hiện (không theo trình tự cụ thể) là:

- a) thiết lập một chính sách về mua sắm mang tính bền vững;
- b) tạo lập các quy định kỹ thuật về đấu thầu mà có kết hợp các tiêu chí về kết quả thực hiện phát triển bền vững;
- c) tham gia vào cuộc đối thoại với các nhà cung cấp/các nhà cung cấp tiềm năng;
- d) đánh giá các bộ hồ sơ dự thầu và đánh giá kết quả thực hiện phát triển bền vững trong suốt chu trình mua sắm.

B.5 Chính sách mua sắm bền vững và hoạch định chiến lược

Phải thiết lập và văn bản hóa chính sách mua sắm sao cho chính sách này tiệm cận với chính sách quản lý tính bền vững khi tổ chức sự kiện mà chính sách này đề cập chi tiết, cụ thể (trong bối cảnh mua sắm mang tính bền vững) đến các vấn đề, mục tiêu, chỉ số KPI và các chỉ tiêu được thiết lập cho sự kiện nói chung. Chính sách mua sắm mang tính bền vững cần:

- a) xác định phạm vi (tức là mức độ) của mua sắm mang tính bền vững, ví dụ: các nguồn lực kinh tế, xã hội, môi trường và tự nhiên, cách tiếp cận chu kỳ sống, các chủ đề sự kiện quan trọng, v.v...;
- b) nêu rõ mức độ về kết quả thực hiện mong muốn, ví dụ: đơn giản là "tuân thủ cơ sở pháp luật", hoặc hướng tới để "theo thực hành tốt hơn hiện tại", bao gồm thiết lập và đưa các giá trị về tính bền vững vào các chiến lược của nhà cung cấp;
- c) xác định cách tiếp cận/tiêu chí để đánh giá các nhà cung cấp trong quá trình xem xét, đánh giá hồ sơ dự thầu;
- d) đánh giá tính nhất quán và sự tiệm cận của các yêu cầu về kết quả thực hiện đối với các nhà cung cấp với những mong đợi của chính tổ chức.

B.6 Kỹ thuật đánh giá và quản lý các vấn đề phát triển bền vững trong mua sắm

Các yếu tố sau cần được cân nhắc trong việc xác định cách tiếp cận để đánh giá/quản lý các nhà cung cấp và các nhà cung cấp tiềm năng:

- mức độ quan trọng của các sản phẩm/dịch vụ của nhà cung cấp đối với việc tổ chức mua hàng;
- mức độ chi phí liên quan tới quy mô địa điểm của nhà cung cấp, để qua đó xác định mức độ ảnh hưởng có thể chấp nhận được;
- các vấn đề về nguồn lực xã hội, kinh tế, môi trường và tự nhiên quan trọng và các rủi ro liên quan đến sản phẩm/dịch vụ;
- việc phân chia các nhà cung cấp theo loại hình ngành công nghiệp, dịch vụ hoặc sản phẩm để xây dựng các phương thức thích hợp về trao đổi thông tin/kết nối.

Tổ chức cần lựa chọn trong số các cách tiếp cận, công cụ và kỹ thuật thích hợp để đánh giá và quản lý việc mua sắm mang tính bền vững. Các cách tiếp cận, công cụ và kỹ thuật này bao gồm:

- a) Các hệ thống cho điểm có trọng số/ghi điểm: những cách định lượng/định tính của việc đánh giá để đo lường các giải pháp đã được đề xuất được áp dụng cho các KPIs;
- b) Đánh giá vòng đời và toàn bộ chi phí tổn hao trong cả vòng đời: những tác động thực sự của sản phẩm và/hoặc dịch vụ dựa trên một phương pháp tiếp cận "Từ điểm khởi đầu đến điểm khởi đầu" tức là một cách tiếp cận toàn diện nhằm đánh giá các khía cạnh môi trường và tác động tiềm tàng liên quan đến việc sản xuất, sử dụng và hủy bỏ một sản phẩm;
- c) Hệ thống phân cấp mua theo quan điểm môi trường: "suy nghĩ lại, loại bỏ, giảm thiểu, tái sử dụng, tái chế, xử lý", một cách tiếp cận để giảm thiểu các tác động tài nguyên thiên nhiên vốn tương tự như hệ thống phân cấp quản lý chất thải;

- d) Mã nhà cung cấp, mã này có thể được sử dụng khi tổ chức ký hợp đồng để đảm bảo rằng các nhà cung cấp của họ đáp ứng các yếu tố môi trường, xã hội, đạo đức của việc mua sắm mang tính bền vững;
- e) Thực hành tốt nhất của ngành công nghiệp: Các tiêu chuẩn để quản lý phát triển bền vững cho ngành/lĩnh vực công nghiệp cụ thể được xác định bởi ngành công nghiệp và biểu thị đại diện cho việc đánh giá về những mức độ của kết quả thực hiện thích hợp trong một ngành công nghiệp;
- f) giá trị tốt nhất, được xác định bởi chính phủ Anh, chẳng hạn "sự kết hợp tối ưu về mọi khoản chi phí và lợi ích trong cả vòng đời (của một loại sản phẩm) để đáp ứng yêu cầu của khách hàng" [14]; Cách tiếp cận này cho phép phát triển bền vững, bao gồm quản lý chất lượng, phải được cân nhắc khi lựa chọn cung cấp một dịch vụ đang được xem xét;

B.7 Xây dựng đối thoại với các nhà cung cấp

Có hai cách tiếp cận chính có thể được sử dụng để thiết lập các mục tiêu phát triển bền vững đối với các nhà cung cấp; cách tiếp cận "mệnh lệnh và kiểm soát" và cách tiếp cận "quan hệ đối tác".

- a) Cách tiếp cận theo mệnh lệnh và kiểm soát: Cách tiếp cận này đòi hỏi việc quản lý và những quy định mang tính luật pháp chặt chẽ của nhà cung cấp, bao gồm các tiêu chuẩn và danh mục kiểm tra mà tổ chức có thể đặc biệt chú trọng bắt các nhà cung cấp của họ phải tuân thủ. Mặc dù cách tiếp cận này có thể có hiệu quả, nhưng có thể không linh hoạt bằng cách tạo cho các nhà cung cấp tự ứng phó với các yêu cầu thật chính xác hơn là buộc họ phải chủ động tham gia với mục tiêu phát triển bền vững. Điều này đôi khi dẫn đến một cách tiếp cận tùy chọn đối phó (tick-box), theo đó các nhà cung cấp sẽ chọn các biện pháp tối thiểu để đáp ứng kết quả mà tiêu chuẩn hiện đòi hỏi.
- b) Cách tiếp cận theo quan hệ đối tác: Cách tiếp cận này liên quan đến việc xây dựng mối quan hệ đối tác với các nhà cung cấp và sử dụng ảnh hưởng, thông tin và giáo dục với mục đích đảm bảo rằng cả nhà cung cấp và tổ chức đều đang thực hiện việc hướng tới các mục tiêu giống nhau. Về lâu dài, cách tiếp cận theo quan hệ đối tác có xu hướng có hiệu quả hơn so với cách tiếp cận theo mệnh lệnh và kiểm soát; Tuy nhiên, cách tiếp cận này đòi hỏi nỗ lực và đầu tư nhiều hơn. Trường hợp đặc biệt, khi sản phẩm và dịch vụ được yêu cầu trên cơ sở đặt hàng hàng ngày, thì cách tiếp cận theo quan hệ đối tác là thích hợp hơn. Cách tiếp cận này hợp lý ở chỗ tổ chức có thể chấp thuận một sự kết hợp các kỹ thuật đã nêu ở trên.

B.8 Đánh giá hồ sơ dự thầu

Khi xác định các yêu cầu cần đề xuất trong mời thầu nên tham khảo các điều khoản của chính sách phát triển bền vững. Các bộ hồ sơ dự thầu phải được đánh giá theo các tiêu chí và kỹ thuật đánh giá đã nêu trước đó.

B.9 Mua sắm bền vững – Theo dõi và báo cáo

Khi có thể áp dụng, cần theo dõi việc thực hiện chiến lược trong suốt giai đoạn thực hiện bằng cách sử dụng các KPIs và các chuẩn đối sánh thích hợp. Thông tin thu thập được trong quá trình theo dõi sau đó cần được đánh giá và được báo cáo cho cấp quản lý bên trên. Các bài học kinh nghiệm cần được văn bản hóa và kết hợp đưa vào quá trình xem xét để xác định những cải tiến cho các hoạt động trong tương lai.

Phụ lục C

(Tham khảo)

Đánh giá

C.1 Các hướng dẫn để nhận biết vấn đề

Khi xác định các vấn đề phát triển bền vững quan trọng, nếu thích hợp, tổ chức có thể muốn thực hiện việc xem xét đối với các yếu tố sau:

- a) loại sự kiện, mục đích, bản chất của các hoạt động và quy mô;
- b) địa điểm của sự kiện, bao gồm cả:
 - 1) liệu có một khuôn khổ pháp lý mạnh mà điều chỉnh nhiều hoạt động liên quan đến phát triển bền vững; và
 - 2) các đặc điểm xã hội, môi trường và kinh tế của địa điểm này;
- c) Các đặc điểm của lực lượng lao động hoặc người được thuê, kể cả lao động hợp đồng và tình nguyện viên (tuổi tác, kỹ năng, tình trạng được giáo dục và đào tạo);
- d) Các tổ chức tổ chức sự kiện mà trong đó tổ chức tham gia, bao gồm cả:
 - 1) các hoạt động liên quan đến phát triển bền vững được thực hiện bởi chính các tổ chức này, và
 - 2) các quy tắc mang tính luật pháp cũng như các yêu cầu khác liên quan đến phát triển bền vững và hiện được những tổ chức này thúc đẩy;
- e) Những mối quan tâm của tất cả các bên quan tâm cả bên trong và bên ngoài liên quan đến cơ cấu tổ chức và bản chất của việc ra quyết định trong việc quản lý sự kiện; ...
- f) chuỗi cung ứng của sự kiện.

Điều quan trọng đối với tổ chức là phải nhận thức được tình trạng hiện tại và xu hướng của lãnh đạo cấp cao đối với mức độ cam kết và sự hiểu biết về phát triển bền vững và tính bền vững.

Bảng C.1 cung cấp một danh sách chưa thật đầy đủ các vấn đề để tổ chức có thể xem xét trong việc đáp ứng các yêu cầu của 6.1.2. Có rất nhiều nguồn tư liệu khác về những thông tin chung và những thông tin về sự kiện cụ thể ở các cấp độ quốc gia và quốc tế. Các nguồn thông tin quan trọng liên quan việc xác định vấn đề là tiêu chuẩn TCVN ISO 26000 và phân bổ sung trong báo cáo toàn cầu về thành công của ngành các nhà tổ chức sự kiện [12].

**Bảng C.1 – Danh mục các vấn đề mà tổ chức cần xem xét
để thực hiện xác định và đánh giá vấn đề**

Vấn đề	Mô tả và khuyến nghị
Khả năng tiếp cận	Các vấn đề có thể tiếp cận liên quan tới bối cảnh như địa điểm, cơ sở phương tiện, và dịch vụ được cung cấp kể cả việc marketing và thông tin liên lạc.
Tiện nghi	Địa điểm và những đặc điểm mang tính cam kết về tiện nghi.
Bảo vệ động vật	Các hoạt động có rủi ro đáng kể liên quan đến động vật/động vật hoang dã
Hành xử chống cạnh tranh	Các hoạt động có rủi ro đáng kể liên quan những quy định tập tục trái ngược tính cạnh tranh, không trung thực và những thực tiễn về tính độc quyền.
Hối lộ và tham nhũng	Chống tham nhũng, các dạng quà tặng và các chính sách tiền boa.
Trao đổi thông tin	Các hoạt động có rủi ro đáng kể những lại không cung cấp thông tin thực tế và khách quan và những đòi hỏi công bằng trong việc ký hợp đồng.
Cộng đồng địa phương	Ảnh hưởng của những hoạt động đối với cộng đồng, bao gồm cả việc tập kết, quy tụ đến, việc tác nghiệp và việc rời khỏi khu vực đó.
Các tiêu chuẩn lao động	Các quá trình để cho các bên quan tâm thông tin khiếu nại hay phản ánh các bất bình phải được lập thành văn bản và phản hồi.
Điều kiện làm việc và bảo trợ xã hội	Phải xem xét các hoạt động có rủi ro đáng kể mà tại đó có thể vi phạm các điều khoản và điều kiện trong Luật Lao động quốc tế, không tạo cơ hội bình đẳng cho những lực lượng lao động khác nhau (ví dụ giới tính, độ tuổi, dân tộc, người khuyết tật và các hình thức biểu thị sự đa dạng khác), không đảm bảo quyền được biểu đạt tự do lập hội và thương lượng tập thể, sử dụng một cách lạm dụng lực lượng lao động qua việc bắt làm quá sức, bắt buộc hoặc dạng lao động trẻ em đối với người lao động, tình nguyện viên và những người trong chuỗi cung ứng có liên quan trong hợp đồng đã ký.
Các thực hành của người tiêu dùng.	Phải xem xét các hoạt động có rủi ro đáng kể do không đáp ứng các nhu cầu của người tiêu dùng /người tham dự liên quan đến an toàn, thông tin, sự tự do lựa chọn, khả năng tiếp cận và khả năng sử dụng (xem khái niệm thiết kế ý tưởng chung), các điều khoản và điều kiện công bằng, tình trạng có sẵn, đền bù hiệu quả cho người tiêu dùng, giáo dục về tác động trong sự lựa chọn của người tiêu dùng. Điều này cũng có thể bao gồm những rủi ro về sức khỏe và sự an toàn của trẻ em, bao gồm cả bảo vệ tránh tiếp xúc với rượu và các loại ma túy khác.

Vấn đề	Mô tả và khuyến nghị
Các nhóm bị phân biệt đối xử và dễ bị tổn thương.	Các hoạt động có rủi ro đáng kể liên quan phân biệt đối xử, hoặc vi phạm các quyền của các nhóm dễ bị tổn thương (ví dụ trẻ em và thanh thiếu niên có điều bất hạnh, người già, người khuyết tật, người chuyển đổi quốc tịch, người tị nạn hoặc người hồi hương, phụ nữ) và người dân bản địa.
Kết quả thực hiện về kinh tế	Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và phân phối, bao gồm cả các khoản thu, chi phí hoạt động, các khoản biểu/tặng, các khoản đầu tư khác cho cộng đồng.
Lựa chọn nguyên vật liệu.	Sử dụng hiệu quả của tất cả các nguyên vật liệu trong khi mua và sử dụng, cân nhắc đến toàn bộ vòng đời của chúng.
Năng lượng	Việc cân nhắc tính hiệu quả của việc sử dụng và việc cung cấp năng lượng bền vững sẽ làm giảm việc sử dụng các dạng nhiên liệu hóa thạch và tác động của chúng.
Thực phẩm – Đồ uống	Dịch vụ ăn uống tiện lợi và phải có được các giải pháp lựa chọn, cân đối, phải an toàn và vệ sinh.
Sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc.	Các hoạt động liên quan rủi ro đáng kể ảnh hưởng đến sức khỏe và an toàn cho lao động hợp đồng, tình nguyện viên và các chuỗi cung ứng.
Phát triển nhân lực và đào tạo tại nơi làm việc.	Phải quản lý kỹ năng của các loại lực lượng lao động được thuê, lao động hợp đồng, lao động theo lĩnh vực hay theo các chương trình. Phải hỗ trợ để lực lượng lao động và chuỗi cung cấp tiếp tục có việc làm.
Ma túy bất hợp pháp và chống sử dụng chất kích thích	Các hoạt động có rủi ro đáng kể liên quan đến việc sử dụng ma túy bất hợp pháp và doping.
Tác động kinh tế gián tiếp	Các tác động kinh tế gián tiếp bao gồm sự phát triển bất kỳ cơ sở hạ tầng, các cơ hội việc làm, các dịch vụ được cung cấp cho cộng đồng và để chia sẻ lợi nhuận một cách công bằng.
Có mặt trên thị trường	Thực tiễn về các khoản phải chi trả cho các nhà cung ứng và thuê các nguồn cung ứng ngay tại địa phương.
Ngăn ngừa sử dụng hóa chất cấm	Ngăn chặn việc sử dụng các hóa chất cấm và nếu có thể, các hóa chất được xác định bởi các tổ chức khoa học hoặc bất kỳ các bên quan tâm khác hiện có quan tâm.

Vấn đề	Mô tả và khuyến nghị
Giảm các nguồn phát thải	Các nguồn phát thải liên quan đến khí nhà kính, các chất phá hủy tầng ozone, chất độc (ví dụ như NO, SO, và các loại hạt), các nguồn thải nước và tràn dầu.
Đa dạng sinh học và bảo tồn thiên nhiên	Coi trọng và bảo vệ sự đa dạng sống trong tất cả các hình thái của nó, bảo vệ và phục hồi các dịch vụ hệ sinh thái và sử dụng đất đai và tài nguyên thiên nhiên bền vững có liên quan tới vị trí địa điểm tổ chức, nhà ăn (ví dụ: các loài động thực vật có nguy cơ diệt chủng) và việc sử dụng các nguyên vật liệu, v.v...
Sử dụng nguồn lực	Các hoạt động có rủi ro đáng kể trong biện pháp cách có trách nhiệm và hiệu quả về không sử dụng tài nguyên, bao gồm năng lượng, nước và vật liệu, bằng cách kết hợp hoặc thay thế nguồn tài nguyên không tái tạo bằng các nguồn tài nguyên bền vững, tái tạo, ví dụ bằng cách sử dụng các công nghệ tiên tiến. Cũng phải cân nhắc việc bảo tồn các nguồn tài nguyên.
Thực hành an ninh	Các chính sách và thủ tục an ninh (kể cả thực hiện các nhu cầu đặc biệt của người khuyết tật khi thiết kế các hệ thống khẩn cấp và sơ tán) và các vấn đề nhân quyền.
Nguồn cung cấp và việc mua các sản phẩm và dịch vụ	Có tiêu chí về mua bền vững phù hợp với danh sách nhà cung cấp và các hoạt động mua.
Giao thông vận tải và logistic	Tác động của việc chuyên chở người (những hình thức tiếp cận được tới nơi vận chuyển của người khuyết tật) và vận chuyển hàng hóa.
Nước và vệ sinh	Nước có chất lượng tốt và có sẵn cho việc sử dụng hoặc tình trạng bị ảnh hưởng bởi những hạn chế trong khu vực (ví dụ như tình trạng khan hiếm nước). Các giải pháp vệ sinh môi trường bền vững.
Các địa điểm	Vị trí và thông tin các địa điểm (ví dụ như vùng đồi, vùng cây xanh, khu vực sơ tán).
Chất thải	Các biện pháp: Phòng ngừa, giảm thiểu, dẫn dòng và quản lý chất thải.
Tiếng ồn	Các mức tiếng ồn không chấp nhận đối với cộng đồng xung quanh khu vực.

C.2 Xác định sự liên quan và tầm quan trọng của các vấn đề

C.2.1 Khái quát

Trong xem xét sơ bộ về tầm quan trọng của các vấn đề, sẽ rất bổ ích nếu có được cách nhìn bao quát nhất về những mối liên quan có thể. Để bắt đầu quá trình xác định, khi có thể, tổ chức phải:

- liệt kê đầy đủ các hoạt động có kết nối với sự kiện;
- xác định các hoạt động của sự kiện được kiểm soát bởi chính tổ chức và bởi các tổ chức có chịu sự kiểm soát và ảnh hưởng của nó; các hoạt động của nhà cung cấp và nhà thầu có thể có ảnh hưởng đến tính bền vững của sự kiện;
- xác định rõ các vấn đề nào có thể phát sinh khi sự kiện và những vấn đề khác trong chuỗi giá trị tiến hành các hoạt động này, phải tính đến tất cả các vấn đề luật pháp có liên quan;
- Kiểm tra mức độ của các phương cách trong đó các quyết định và hoạt động của tổ chức có thể gây ra những tác động đối với các bên quan tâm và tác động tới tính bền vững của sự kiện;
- Xác định những mong đợi của xã hội đối với hành vi về tính bền vững liên quan đến các tác động này;
- xác định tất cả các vấn đề về tính bền vững có liên quan đến các hoạt động từ ngày này sang ngày khác của sự kiện, cũng như những vấn đề chỉ thỉnh thoảng phát sinh trong những trường hợp rất cụ thể.

Các bên quan tâm nên tham gia vào quá trình xác định để mở rộng quan điểm về các vấn đề.

C.2.2 Xác định tầm quan trọng

Một khi tổ chức đã xác định được một danh sách đầy đủ của các vấn đề liên quan tới các hoạt động của mình, tổ chức cần xem xét cẩn thận chúng và xây dựng một bộ chuẩn mực để quyết định các đối tượng và các vấn đề chính yếu nào có nghĩa lớn nhất. Bộ chuẩn mực có thể bao gồm những điều sau đây:

- mức độ tác động của các vấn đề đối với các bên quan tâm và đối với phát triển bền vững;
- tác động tiềm năng khi tiến hành các hành động hoặc không hành động đối với vấn đề này;
- mức độ quan tâm của các bên quan tâm về vấn đề này;
- ảnh hưởng tiềm năng của các hành động liên quan so với các nguồn lực đòi hỏi để thực hiện;
- kết quả thực hiện hiện tại của sự kiện so với các luật và quy định hiện hành, so với các tiêu chuẩn quốc tế và so với những quy tắc thực hành tốt nhất của ngành công nghiệp sự kiện quốc tế.

C.2.3 Tuân thủ các quy định

Trong một số trường hợp, một tổ chức có thể giả định rằng do nó hoạt động trong một lĩnh vực có các điều luật gắn liền với các đối tượng cốt lõi của phát triển bền vững, như vậy, bản thân việc tuân thủ pháp luật sẽ là đủ để đảm bảo rằng tất cả các khía cạnh liên quan của các đối tượng như vậy là được giải quyết. Tuy nhiên, việc xem xét kỹ các vấn đề có thể giúp phát hiện, ví dụ, một số các vấn đề có liên

quan song không được quy định bởi luật, hoặc đã được đề cập đến bởi các quy định luật pháp nhưng không đủ áp lực áp dụng hoặc không rõ ràng hay chi tiết (ví dụ như các tiếp xúc của trẻ vị thành niên đối với việc tiếp thị rượu).

Ngay cả đối với các vấn đề đã được nêu trong luật, trong một số trường hợp, việc thực hiện tinh thần của luật không chỉ đơn giản là tuân thủ mà còn phải đạt tốt hơn. Chẳng hạn, mặc dù một số luật và các quy định về môi trường có giới hạn các nguồn phát thải các chất ô nhiễm không khí hoặc nước tới những lượng hoặc các mức cụ thể, một tổ chức có trách nhiệm phải phấn đấu hết khả năng thực tế của mình để sử dụng thực hành tốt nhất nhằm giảm hơn nữa lượng phát thải của mình về các chất gây ô nhiễm này, hoặc để thay đổi các quá trình hiện nó đang sử dụng sao cho có thể loại bỏ hoàn toàn những nguồn phát thải như vậy.

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] TCVN ISO 9000:2007, *Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng*
- [2] TCVN ISO 9001, *Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu*
- [3] TCVN ISO 14001, *Hệ thống quản lý môi trường – Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng*
- [4] TCVN ISO 14063 (ISO 14063), *Quản lý môi trường – Trao đổi thông tin môi trường – Hướng dẫn và các ví dụ*
- [5] ISO 14621-1:2003, *Space systems - Electrical, electronic and electromechanical (EEE) parts - Part 1: Parts management* (Bộ phận điện điện tử và cơ điện tử - Phần 1: Quản lý bộ phận)
- [6] TCVN ISO 19011 (ISO 19011), *Hướng dẫn về đánh giá hệ thống quản lý*
- [7] TCVN ISO 26000:2013 (ISO 26000:2010), *Hướng dẫn về trách nhiệm xã hội*
- [8] ISO 26800, *Ergonomics - General approach, principles and concepts* (Ecgonômi - Cách tiếp cận chung, nguyên tắc và khái niệm)
- [9] ISO/IEC Guide 71, *Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities* (Hướng dẫn cho các chuyên gia xây dựng tiêu chuẩn để đáp ứng nhu cầu của người già và người khuyết tật)
- [10] TCVN 9788:2013 (ISO Guide 73:2009), *Quản lý rủi ro – Từ vựng*
- [11] BS 8900:2006, *Guidance for managing sustainable development* (Hướng dẫn quản lý phát triển bền vững)
- [12] Global Reporting Initiative Event Organizers Sector Supplement (*Ấn phẩm Sáng kiến toàn cầu của ngành tổ chức sự kiện*)
- [13] United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities (*Công ước Quốc tế về Quyền của Người Khuyết Tật*)
- [14] ODPM Circular 03/2003: *Best Value Performance Improvement* (Cải tiến giá trị thực hiện tốt nhất)