

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN ISO 20121:2015

ISO 20121:2012

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

Event sustainability management systems - Requirements with guidance for use

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.

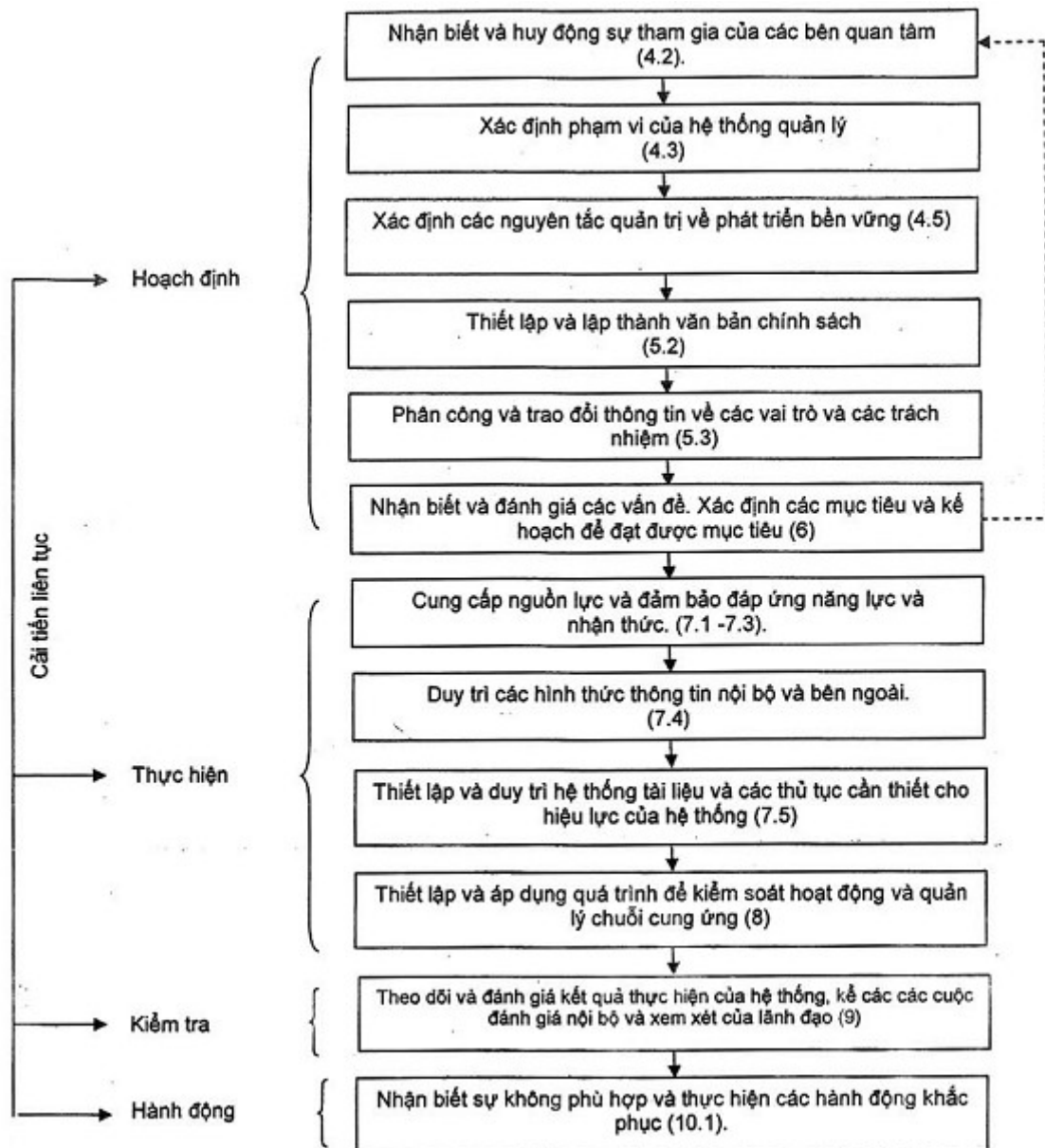
Tiêu chuẩn về hệ thống quản lý luôn đòi hỏi một tổ chức phải cải tiến quá trình và tư duy để dẫn đến cải tiến liên tục kết quả thực hiện và tạo cho tổ chức có được sự linh hoạt mang tính sáng tạo trong việc cung cấp các hoạt động liên quan đến sự kiện mà không chệch khỏi mục đích của sự kiện. Tiêu chuẩn 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 KIẾN 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)

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 cư 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 (outsource)

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 có 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;
- viện 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 về 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