

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN ISO 14004:2017

ISO 14004:2016

HỆ THỐNG QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG - HƯỚNG DẪN CHUNG VỀ ÁP DỤNG

Environmental management systems - General guidelines on implementation

Lời nói đầu

TCVN ISO 14004:2017 thay thế TCVN ISO 14004:2005.

TCVN ISO 14004:2017 hoàn toàn tương đương với ISO 14004:2016.

TCVN ISO 14004:2017 do Ban kỹ thuật tiêu chuẩn quốc gia TCVN/TC 207 *Quản lý môi trường* biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

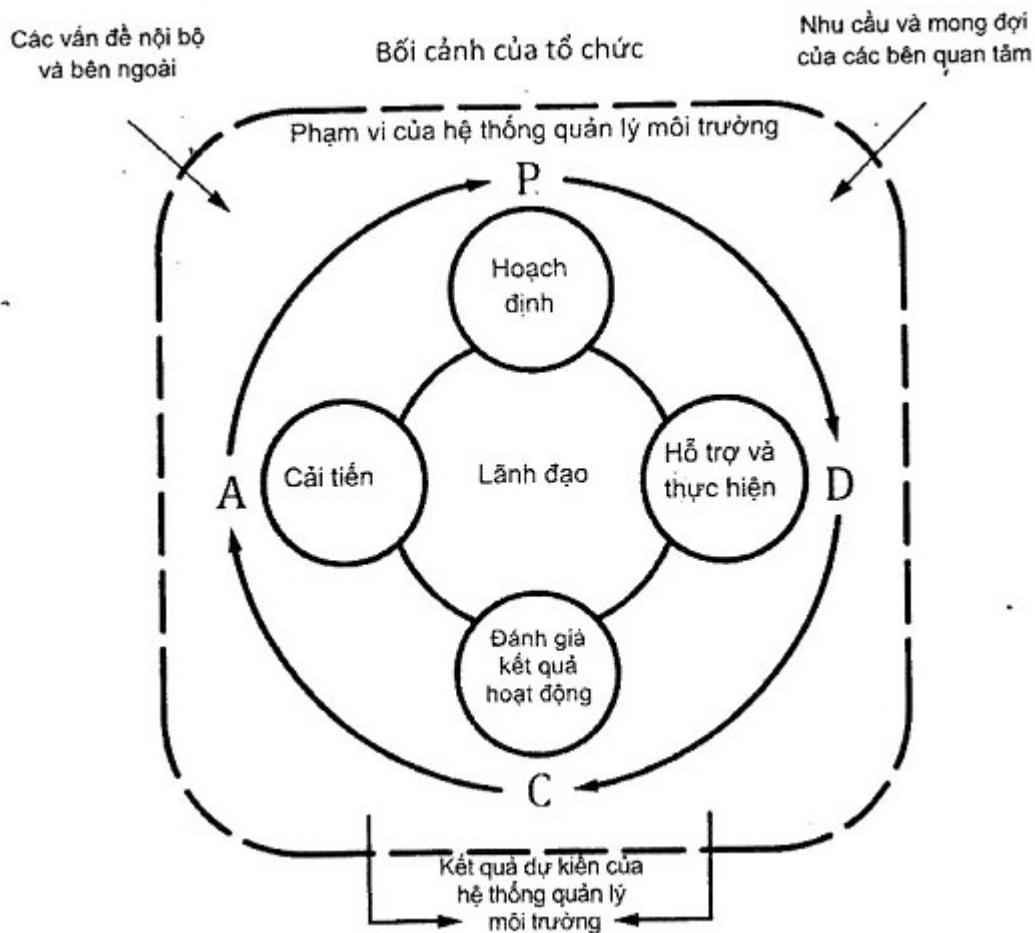
Lời giới thiệu

Đạt được sự cân bằng giữa môi trường, xã hội và kinh tế luôn được coi là cần thiết để đáp ứng các nhu cầu của hiện tại mà không ảnh hưởng đến khả năng của các thế hệ tương lai để đáp ứng các nhu cầu họ. Sự phát triển bền vững là mục tiêu có thể đạt được bằng cách cân bằng ba trụ cột về khả năng phát triển bền vững: môi trường, xã hội và kinh tế.

Các tổ chức dù là tổ chức công hay tư, dù lớn hay nhỏ, trong các nền kinh tế đã hay đang phát triển, đều gây tác động đến môi trường và ngược lại cũng chịu ảnh hưởng bởi môi trường. Sự nhận thức ngày càng được nâng cao rằng sự phát triển và phúc lợi của con người là phụ thuộc vào việc gìn giữ và bảo tồn tài nguyên thiên nhiên của chúng ta, theo đó phụ thuộc vào tất cả các hoạt động và năng suất sản xuất của con người. Để đạt được kết quả hoạt động môi trường hợp lý cũng đòi hỏi cam kết của tổ chức thực hiện theo một phương pháp tiếp cận có hệ thống và theo sự cải tiến liên tục hệ thống quản lý môi trường (HTQLMT).

Những kỳ vọng xã hội đang thúc đẩy nhu cầu quản lý cải tiến các nguồn lực cần thiết để hỗ trợ sự phát triển của con người thông qua tính hiệu quả cao, tính minh bạch và trách nhiệm giải trình đối với tất cả các tổ chức. Có nhiều áp lực tác động lên môi trường từ sự biến đổi khí hậu, sự quá lạm dụng các nguồn lực và những thách thức do sự suy thoái các hệ sinh thái và mất đi sự đa dạng sinh học. Mục đích của tiêu chuẩn này là cung cấp cho các tổ chức một khuôn khổ hướng dẫn chung để thiết lập, áp dụng, duy trì và cải tiến liên tục hệ thống nhằm hỗ trợ việc quản lý môi trường tốt nhất. Khung quản lý môi trường này góp phần vào sự thành công dài hạn của tổ chức và đạt được mục tiêu tổng thể của phát triển bền vững. Khuôn khổ của một HTQLMT vững chắc, có cơ sở và đáng tin cậy được thể hiện trên Hình 1, bao gồm:

- hiểu biết về bối cảnh hoạt động của tổ chức;
- xác định và nhận thức được các nhu cầu liên quan và các kỳ vọng của các bên quan tâm, liên quan đến HTQLMT của tổ chức;
- thiết lập và thực hiện chính sách môi trường và các mục tiêu môi trường;
- lãnh đạo cao nhất đóng vai trò dẫn dắt trong việc cải tiến kết quả hoạt động môi trường;
- xác định các khía cạnh về các hoạt động, các sản phẩm và các dịch vụ thuộc tổ chức mà có thể gây ra các tác động môi trường có ý nghĩa;
- xác định các điều kiện môi trường, bao gồm các biến cố có thể ảnh hưởng đến tổ chức;
- xem xét các rủi ro và cơ hội cần giải quyết liên quan đến:
- các khía cạnh môi trường;
- các nghĩa vụ tuân thủ;
- các vấn đề (xem 4.1) và các yêu cầu (xem 4.2) khác;
- nâng cao nhận thức về sự tương tác của tổ chức với môi trường;
- thiết lập các phương thức kiểm soát điều hành thích hợp để quản lý các khía cạnh môi trường quan trọng, các nghĩa vụ tuân thủ, và các rủi ro cũng như các cơ hội cần giải quyết;
- đánh giá kết quả hoạt động môi trường và thực hiện các hành động cần thiết để cải tiến HTQLMT.



Hình 1 - Mô hình hệ thống quản lý môi trường đối với tiêu chuẩn này

Kết quả của cách tiếp cận có hệ thống đối với quản lý môi trường có thể cung cấp cho lãnh đạo cao nhất các dữ liệu định tính và định lượng cho phép đưa ra các quyết định kinh doanh thông minh để xây dựng thành công lâu dài và tạo ra nhiều lựa chọn đóng góp vào sự phát triển bền vững. Thành công của HTQLMT phụ thuộc vào sự cam kết của tất cả các cấp và các bộ phận chức năng của tổ chức do lãnh đạo cao nhất điều hành. Các cơ hội bao gồm:

- bảo vệ môi trường, bao gồm sự ngăn ngừa hoặc giảm nhẹ các tác động xấu cho môi trường;
- kiểm soát hoặc gây ảnh hưởng đến cách thức mà các sản phẩm và dịch vụ của tổ chức hiện đang được thiết kế, sản xuất, phân phối, tiêu thụ và xử lý;
- áp dụng quan điểm vòng đời để ngăn chặn những tác động môi trường nảy sinh do sự bất cẩn tại bất kỳ nơi nào trong phạm vi vòng đời;
- đạt được các lợi ích về tài chính và hoạt động từ việc thực hiện các giải pháp thân thiện với môi trường nhằm củng cố vị thế của tổ chức trên thị trường;
- trao đổi các thông tin về môi trường cho các bên quan tâm có liên quan.

Ngoài các kết quả hoạt động môi trường được nâng cao, một HTQLMT hiệu quả còn có các lợi ích tiềm năng như: làm cho khách hàng tin tưởng vào cam kết của tổ chức về quản lý môi trường có thể chứng minh được:

- duy trì các mối quan hệ tốt với dân cư và cộng đồng;
- thỏa mãn các chuẩn mực của nhà đầu tư và cải thiện khả năng tiếp cận vốn;
- nâng cao hình ảnh của tổ chức và thị phần;
- cải thiện sự kiểm soát chi phí;
- ngăn ngừa các sự cố có thể dẫn đến trách nhiệm;
- bảo tồn nguyên vật liệu và năng lượng đầu vào;
- thiết kế nhiều sản phẩm thân thiện với môi trường;
- tạo thuận lợi trong việc cho phép và ủy nhiệm và đáp ứng các yêu cầu của chúng;
- quảng bá nhận thức về môi trường cho các nhà cung cấp bên ngoài và tất cả những người làm việc dưới sự kiểm soát của tổ chức;

- cải thiện các mối quan hệ giữa ngành công nghiệp và chính phủ.

Ví dụ, tổ chức có thể vận hành một hệ thống tích hợp phù hợp với các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng, hệ thống quản lý sức khỏe nghề nghiệp và an toàn lao động và HTQLMT. Cách tiếp cận này sẽ tạo các cơ hội nhằm giảm thiểu các sự trùng lặp và tạo dựng thêm hiệu quả.

Các ví dụ và các phương thức tiếp cận trình bày trong toàn bộ tiêu chuẩn này là nhằm mục đích minh họa. Chúng không nhằm giới thiệu các khả năng duy nhất, và chúng cũng không nhất thiết phải phù hợp với mọi tổ chức. Khi thiết kế và thực hiện, hoặc cải tiến một HTQLMT, các tổ chức cần phải lựa chọn các phương thức phù hợp với hoàn cảnh của riêng mình. Các thông tin bổ sung được nêu trong các Khung Hỗ trợ Thực hành nhằm làm rõ thêm nội dung hướng dẫn được nêu trong tiêu chuẩn này.

HỆ THỐNG QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG - HƯỚNG DẪN CHUNG VỀ ÁP DỤNG

Environmental management systems - General guidelines on implementation

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này đưa ra các hướng dẫn cho một tổ chức về việc thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý môi trường (HTQLMT) vững chắc, có cơ sở và đáng tin cậy. Hướng dẫn nhằm cung cấp cho tổ chức đang muốn quản lý các trách nhiệm về môi trường của mình một cách có hệ thống đóng góp cho trụ cột môi trường bền vững.

Tiêu chuẩn này giúp cho tổ chức đạt được các kết quả mong muốn của HTQLMT của mình, mang lại giá trị về môi trường của bản thân tổ chức và các bên quan tâm.

Phù hợp với chính sách môi trường của tổ chức, các kết quả dự kiến của HTQLMT bao gồm:

- nâng cao kết quả hoạt động môi trường;
- thực hiện các nghĩa vụ tuân thủ;
- đạt được các mục tiêu môi trường.

Các hướng dẫn trong tiêu chuẩn này có thể giúp cho tổ chức nâng cao kết quả hoạt động môi trường, và cho phép các yếu tố của HTQLMT được tích hợp vào quá trình kinh doanh chính của mình.

CHÚ THÍCH: Dù hệ thống này không nhằm quản lý các vấn đề về sức khỏe nghề nghiệp và an toàn lao động nhưng nếu tổ chức muốn áp dụng một hệ thống quản lý đồng bộ, tích hợp môi trường và sức khỏe nghề nghiệp và an toàn lao động thì những nội dung đó cũng có thể được đưa vào.

Tiêu chuẩn này áp dụng cho mọi tổ chức, không phân biệt quy mô, loại hình, bản chất, và áp dụng cho các khía cạnh môi trường của các hoạt động, các sản phẩm và các dịch vụ mà tổ chức xác định có thể kiểm soát hoặc ảnh hưởng khi xem xét theo quan điểm vòng đời.

Có thể áp dụng toàn bộ hoặc một phần các hướng dẫn trong tiêu chuẩn này nhằm cải tiến việc quản lý môi trường một cách hệ thống. Mục đích của tiêu chuẩn hướng dẫn này là đưa ra các giải thích bổ sung về các khái niệm và yêu cầu.

Tuy các hướng dẫn của tiêu chuẩn này nhất quán với mô hình HTQLMT theo TCVN ISO 14001 nhưng không nhằm giải thích những yêu cầu của TCVN ISO 14001.

2 Tài liệu viện dẫn

Không có tài liệu viện dẫn.

3 Thuật ngữ và định nghĩa

Trong tiêu chuẩn này, áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa sau:

3.1 Thuật ngữ liên quan đến tổ chức và lãnh đạo

3.1.1

Hệ thống quản lý (management system)

Tập hợp các yếu tố có quan hệ hoặc tương tác với nhau trong *một tổ chức* (3.1.4) để thiết lập các chính sách và *mục tiêu* (3.2.5) và *các quá trình* (3.3.5) để đạt được các mục tiêu đó.

CHÚ THÍCH 1 : Một hệ thống quản lý có thể đề cập đến một lĩnh vực riêng lẻ hoặc nhóm lĩnh vực (ví dụ: quản lý chất lượng, môi trường, an toàn và sức khỏe lao động, năng lượng, tài chính).

CHÚ THÍCH 2: Các yếu tố của hệ thống bao gồm cơ cấu, vai trò và trách nhiệm, hoạch định và hoạt động, đánh giá kết quả hoạt động và sự cải tiến của tổ chức.

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

3.1.2

Hệ thống quản lý môi trường (environmental management system)

Một phần trong *hệ thống quản lý* (3.1.1) được sử dụng để quản lý các *khía cạnh môi trường* (3.2.2), thực hiện đầy đủ *nghĩa vụ tuân thủ* (3.2.9), và giải quyết các *rủi ro và cơ hội* (3.2.11).

3.1.3

Chính sách môi trường (environmental policy)

Ý đồ và định hướng của *tổ chức* (3.1.4) liên quan đến *kết quả hoạt động môi trường* (3.4.11), được *lãnh đạo cao nhất* (3.1.5) của tổ chức công bố một cách chính thức.

3.1.4

Tổ chức (organization)

Người hoặc nhóm người với chức năng riêng của mình có trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ để đạt được các *mục tiêu* (3.2.5) của mình.

CHÚ THÍCH 1: Khái niệm về tổ chức bao gồm, nhưng không giới hạn ở thương nhân độc quyền, công ty, tập đoàn, hãng, doanh nghiệp, cơ quan quản lý, hiệp hội, hội từ thiện hoặc viện, hay một phần hoặc kết hợp của các loại hình này, cho dù có được hợp nhất hay không và là tổ chức công hay tư.

Lãnh đạo cao nhất (top management)

Người hoặc nhóm người định hướng và kiểm soát một *tổ chức* (3.1.4) ở cấp cao nhất.

CHÚ THÍCH 1: Lãnh đạo cao nhất có đủ quyền lực để thực thi thẩm quyền quản lý và cung cấp nguồn lực trong nội bộ tổ chức.

CHÚ THÍCH 2: Trong trường hợp phạm vi của *hệ thống quản lý* (3.1.1) chỉ liên quan đến một bộ phận của tổ chức, thì lãnh đạo cao nhất là người định hướng và kiểm soát bộ phận này của tổ chức.

3.1.6

Bên quan tâm (interested party)

Cá nhân hoặc *tổ chức* (3.1.4) có thể gây ảnh hưởng, chịu ảnh hưởng hoặc tự nhận thấy bị ảnh hưởng bởi một quyết định hoặc hoạt động.

VÍ DỤ: Khách hàng, cộng đồng, nhà cung ứng, nhà quản lý, các tổ chức phi chính phủ, các nhà đầu tư và người lao động.

CHÚ THÍCH 1: “tự nhận thấy bị ảnh hưởng” nghĩa là đã cảm nhận được ảnh hưởng liên quan đến tổ chức.

3.2 Thuật ngữ liên quan đến hoạch định

3.2.1

Môi trường (environment)

Những thứ bao quanh nơi hoạt động của một *tổ chức* (3.1.4) bao gồm không khí, nước, đất, nguồn tài nguyên thiên nhiên, hệ thực vật, hệ động vật, con người và các mối quan hệ qua lại của chúng.

CHÚ THÍCH 1: Những thứ bao quanh có thể hiểu rộng từ phạm vi của một tổ chức đến hệ thống quốc gia, khu vực và toàn cầu.

CHÚ THÍCH 2: Những thứ bao quanh có thể mô tả theo đa dạng sinh học, các hệ sinh thái, khí hậu hoặc các đặc điểm khác.

3.2.2

Khía cạnh môi trường (environmental aspect)

Yếu tố của các hoạt động hoặc sản phẩm hoặc dịch vụ của *tổ chức* (3.1.4) tương tác hoặc có thể tương tác với *môi trường* (3.2.1).

CHÚ THÍCH 1: Khía cạnh môi trường có thể gây ra một hay nhiều tác động *môi trường* (3.2.4). Một khía cạnh môi trường có ý nghĩa có hoặc có thể có một hay nhiều tác động môi trường đáng kể.

CHÚ THÍCH 2: Khía cạnh môi trường có ý nghĩa phải được chính tổ chức xác định bằng việc áp dụng một hoặc nhiều chuẩn mực.

3.2.3

Điều kiện môi trường (environmental condition)

Trạng thái hoặc đặc điểm của *môi trường* (3.2.1) được xác định tại một thời điểm nào đó.

3.2.4

Tác động môi trường (environmental impact)

Bất kỳ thay đổi nào của *môi trường* (3.2.1), dù có lợi hoặc bất lợi, do một phần hay toàn bộ các *khía cạnh môi trường* (3.2.2) của một *tổ chức* (3.1.4) gây ra.

3.2.5

Mục tiêu (objective)

Kết quả cần đạt được.

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

CHÚ THÍCH 2: Các mục tiêu có thể liên quan đến nhiều lĩnh vực (như mục tiêu về tài chính, sức khỏe và an toàn, và môi trường) và có thể áp dụng tại các cấp khác nhau (như chiến lược, toàn bộ tổ chức, dự án, sản phẩm, dịch vụ và *quá trình* (3.3.5)).

CHÚ THÍCH 3: Có thể diễn đạt mục tiêu theo các cách khác, ví dụ kết quả dự kiến, mục đích, một chuẩn mực tác nghiệp, như một *mục tiêu môi trường* (3.2.6), hoặc sử dụng các từ khác đồng nghĩa (ví dụ như mục đích, đích, hoặc chỉ tiêu).

3.2.6

Mục tiêu môi trường (environmental objective)

Mục tiêu (3.2.5) được *tổ chức* (3.1.4) thiết lập nhất quán với *chính sách môi trường* (3.1.3) của mình.

3.2.7

Ngăn ngừa ô nhiễm (prevention of pollution)

Sử dụng các *quá trình* (3.3.5), các biện pháp thực hành, các kỹ thuật, nguyên vật liệu, các sản phẩm, dịch vụ hoặc năng lượng để tránh, giảm hoặc kiểm soát (riêng rẽ hoặc kết hợp) sự phát sinh, phát thải hoặc xả thải chất ô nhiễm hoặc bất kỳ chất thải nào nhằm giảm *tác động môi trường* (3.2.4) bất lợi.

CHÚ THÍCH 1: Ngăn ngừa ô nhiễm có thể bao gồm việc giảm hay loại bỏ nguồn; các thay đổi từ quá trình, sản phẩm hoặc dịch vụ; cách sử dụng có hiệu quả các nguồn lực; thay thế vật liệu và năng lượng; tái sử dụng, phục hồi, tái chế, cải tạo hoặc xử lý.

3.2.8

Yêu cầu (requirement)

Nhu cầu hoặc mong đợi được công bố, ngầm hiểu chung hoặc bắt buộc.

CHÚ THÍCH 1: “Ngầm hiểu chung” nghĩa là đối với *tổ chức* (3.1.4) và *các bên quan tâm* (3.1.6) nhu cầu hoặc mong đợi được coi là ngầm hiểu mang tính thông lệ hoặc thực hành chung.

CHÚ THÍCH 2: Một yêu cầu được gọi là quy định nếu yêu cầu đó được công bố, ví dụ trong *thông tin dạng văn bản* (3.3.2).

CHÚ THÍCH 3: Nếu không phải là các quy định, các yêu cầu trở thành bắt buộc chỉ khi tổ chức quyết định phải tuân thủ chúng.

3.2.9

Các nghĩa vụ tuân thủ (thuật ngữ khuyến dùng) (compliance obligations)

Các yêu cầu về pháp luật và các yêu cầu khác (thuật ngữ được thừa nhận).

Các *yêu cầu* (3.2.8) về pháp luật mà tổ chức phải phải tuân theo và các yêu cầu khác mà *tổ chức* (3.1.4) phải hoặc tự chọn để tuân thủ.

CHÚ THÍCH 1: Các nghĩa vụ tuân thủ có liên quan đến *hệ thống quản lý môi trường* (3.1.2).

CHÚ THÍCH 2: Các nghĩa vụ tuân thủ có thể phát sinh từ các yêu cầu bắt buộc, như các luật và các quy định hiện hành, hoặc các cam kết tự nguyện, như các tiêu chuẩn của tổ chức và tiêu chuẩn công nghiệp, các quan hệ hợp đồng, các quy phạm thực hành và các thỏa thuận với các nhóm cộng đồng hoặc các tổ chức phi chính phủ.

3.2.10

Rủi ro (risk)

Tác động của sự không chắc chắn.

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

CHÚ THÍCH 2: Sự không chắc chắn là tình trạng, dù chỉ 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.

CHÚ THÍCH 3: Rủi ro thường được đặc trưng bởi sự dẫn chiếu đến “sự kiện” (định nghĩa tại TCVN 9788:2013, 3.5.1.3) và “hậu quả” (định nghĩa tại TCVN 9788:2013, 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 các thay đổi về hoàn cảnh) và "khả năng xảy ra" (định nghĩa tại TCVN 9788:2013, 3.6.1.1) kèm theo của sự cố.

3.2.11

Rủi ro và cơ hội (risks and opportunities)

Các kết quả bất lợi tiềm ẩn (mối đe dọa) và các kết quả có lợi tiềm ẩn (cơ hội).

3.3 Thuật ngữ liên quan đến hỗ trợ và thực hiện

3.3.1

Năng lực (competence)

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

3.3.2

Thông tin dạng văn bản (documented information)

Thông tin và phương tiện chứa đựng nó đòi hỏi *tổ chức* (3.1.4) phải kiểm soát và duy trì.

CHÚ THÍCH 1: Thông tin dạng văn bản có thể ở bất kỳ định dạng và phương tiện truyền đạt, và xuất phát từ bất kỳ nguồn nào.

CHÚ THÍCH 2: Thông tin dạng văn bản có thể đề cập tới:

- *hệ thống quản lý môi trường* (3.1.2), bao gồm cả các *quá trình* (3.3.5) liên quan;
- thông tin do tổ chức tạo lập để thực hiện (có thể coi là các tài liệu); bằng chứng về các kết quả đạt được (có thể coi là các hồ sơ).

3.3.3

Vòng đời (sản phẩm) (life cycle)

Các giai đoạn liên tiếp và liên quan với nhau của một hệ thống sản phẩm (hoặc dịch vụ), từ giai đoạn thu nhận nguyên vật liệu thô hoặc có sẵn từ các nguồn tài nguyên thiên nhiên đến giai đoạn thải bỏ cuối cùng.

CHÚ THÍCH 1: Các giai đoạn của vòng đời bao gồm thu nhận nguyên vật liệu thô, thiết kế, sản xuất, vận chuyển/giao nhận, sử dụng, xử lý cuối vòng đời và thải bỏ cuối cùng.

[NGUỒN: TCVN ISO 14044:2011, 3.1, có sửa đổi - cụm từ "(hoặc dịch vụ)" được thêm vào định nghĩa và bổ sung thêm CHÚ THÍCH 1].

3.3.4

Thuê ngoài (động từ) (outsource)

Sắp xếp để một *tổ chức* (3.1.4) bên ngoài thực hiện một phần chức năng hoặc *quá trình* (3.3.5) của tổ chức.

CHÚ THÍCH 1: Tổ chức bên ngoài không thuộc phạm vi của *hệ thống quản lý* (3.1.1), mặc dù chức năng hoặc quá trình được thuê ngoài nằm trong phạm vi của hệ thống.

3.3.5

Quá trình (process)

Tập hợp các hoạt động có liên quan hoặc tương tác với nhau biến đổi các đầu vào thành các đầu ra.

CHÚ THÍCH 1: Một quá trình có thể được lập thành văn bản hoặc không.

3.4 Thuật ngữ liên quan đến đánh giá kết quả hoạt động và sự cải tiến

3.4.1

Đánh giá (audit)

Quá trình (3.3.5) có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để thu được bằng chứng đánh giá và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan để xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đánh giá.

CHÚ THÍCH 1: *Tổ chức* (3.1.4) tự thực hiện cuộc đánh giá, hoặc thuê bên ngoài thực hiện.

CHÚ THÍCH 2: Một cuộc đánh giá có thể là đánh giá kết hợp (cùng lúc đánh giá hai hay nhiều lĩnh vực).

CHÚ THÍCH 3: Tính độc lập có thể được chứng minh bằng sự không chịu trách nhiệm đối với các hoạt động đang được đánh giá hoặc không thiên vị và xung đột về lợi ích.

CHÚ THÍCH 4: "Bằng chứng đánh giá" bao gồm có các hồ sơ, các báo cáo thực tế hoặc thông tin khác liên quan đến các chuẩn mực đánh giá và có thể xác minh được; và "chuẩn mực đánh giá" là tập hợp các chính sách, thủ tục hoặc các yêu cầu (3.2.8) dùng làm cơ sở để đối chiếu với bằng chứng đánh giá, như được xác định tại TCVN ISO 19011:2011, 3.3 và 3.2.

3.4.2

Sự phù hợp (conformity)

Sự đáp ứng một yêu cầu (3.2.8).

3.4.3

Sự không phù hợp (nonconformity)

Sự không đáp ứng một yêu cầu (3.2.8).

CHÚ THÍCH 1: Sự không phù hợp liên quan đến các yêu cầu của TCVN ISO 14001:2015 và thêm các yêu cầu của *hệ thống quản lý môi trường* (3.1.2) do một *tổ chức* (3.1.4) thiết lập cho chính mình.

3.4.4

Hành động khắc phục (corrective action)

Hành động loại bỏ nguyên nhân của *sự không phù hợp* (3.4.3) nhằm và ngăn ngừa sự tái diễn.

CHÚ THÍCH 1: Có thể có nhiều nguyên nhân đối với một sự không phù hợp.

3.4.5

Cải tiến liên tục (continual improvement)

Hoạt động lặp lại để nâng cao kết quả hoạt động (3.4.10).

CHÚ THÍCH 1: Nâng cao kết quả hoạt động liên quan đến việc sử dụng *hệ thống quản lý môi trường* (3.1.2) nhằm nâng cao *kết quả hoạt động môi trường* (3.4.11) nhất quán với *chính sách môi trường* (3.1.3) của tổ chức (3.1.4).

CHÚ THÍCH 2: Hoạt động này không cần xảy ra đồng thời ở tất cả các khu vực; hoặc không gián đoạn.

3.4.6

Hiệu lực (effectiveness)

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

3.4.7

Chỉ số (indicator)

Sự biểu thị bằng một đại lượng đo được về điều kiện hoặc tình trạng hoạt động, quản lý hoặc các điều kiện.

[NGUỒN: TCVN ISO 14031:2013, 3.15]

3.4.8

Theo dõi (monitoring)

Xác định tình trạng của một hệ thống, một *quá trình* (3.3.5) hoặc một hoạt động.

CHÚ THÍCH 1: Để xác định tình trạng, đôi khi cần phải kiểm tra, giám sát hoặc quan trắc chặt chẽ.

3.4.9

Đo lường (measurement)

Quá trình (3.3.5) để xác định một giá trị.

3.4.10

Kết quả hoạt động (performance)

Kết quả có thể đo được.

CHÚ THÍCH 1: Kết quả hoạt động có thể liên quan đến các phát hiện định lượng hoặc định tính.

CHÚ THÍCH 2: Kết quả hoạt động có thể liên quan đến việc quản lý các hoạt động, các *quá trình* (3.3.5), các sản phẩm (kể cả dịch vụ), các hệ thống hoặc các *tổ chức* (3.1.4).

3.4.11

Kết quả hoạt động môi trường (environmental performance)

Kết quả hoạt động (3.4.10) liên quan đến việc quản lý các khía cạnh môi trường (3.2.2).

CHÚ THÍCH 1: Đối với một hệ thống quản lý môi trường (3.1.2), các kết quả có thể được đo theo chính sách môi trường (3.1.3) của tổ chức (3.1.4), các mục tiêu môi trường (3.2.6) hoặc các chuẩn mực khác nhờ sử dụng các chỉ số (3.4.7).

4 Bối cảnh của tổ chức

4.1 Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của tổ chức

Để một tổ chức có thể thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLMT, thì phải xác định được bối cảnh hoạt động của tổ chức. Bối cảnh bao gồm các vấn đề trong nội bộ và bên ngoài, kể cả các điều kiện môi trường, liên quan đến mục đích của tổ chức và gây ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự kiến mong đợi của HTQLMT. Mục đích của tổ chức được phản ánh trong tầm nhìn và nhiệm vụ của tổ chức.

Thuật ngữ “kết quả dự kiến” có nghĩa là tổ chức dự định sẽ đạt được qua việc thực hiện HTQLMT của mình. Các kết quả dự kiến bao gồm sự nâng cao kết quả hoạt động môi trường, thực hiện các nghĩa vụ tuân thủ và đạt được các mục tiêu môi trường. Đó là các kết quả cơ bản, tối thiểu. Tuy nhiên, tổ chức có thể đặt ra các kết quả dự kiến bổ sung, chẳng hạn vượt hơn so với các yêu cầu của HTQLMT. Ví dụ, tổ chức có thể có lợi từ việc chấp nhận áp dụng các nguyên tắc xã hội và môi trường nhằm hỗ trợ một sáng kiến bền vững rộng hơn.

Hiểu biết bối cảnh của tổ chức là một việc quan trọng, vì tổ chức không hoạt động độc lập mà còn bị ảnh hưởng bởi các vấn đề nội bộ và từ bên ngoài, như sự sẵn sàng về nguồn lực và sự tham gia của các nhân viên của tổ chức. Bối cảnh của tổ chức có thể bao gồm sự phức tạp của tổ chức, cơ cấu, các hoạt động và các vị trí địa lý của các bộ phận chức năng đối với toàn bộ tổ chức, cũng như ở cấp độ địa phương.

Bối cảnh của tổ chức bao gồm cả môi trường tự nhiên nơi tổ chức hoạt động. Môi trường tự nhiên có thể tạo ra các điều kiện và các biến cố, có thể ảnh hưởng đến các hoạt động, các sản phẩm và các dịch vụ của tổ chức. Các điều kiện có thể tồn tại hoặc bị thay đổi dần dần, trong khi một biến cố có thể làm thay đổi đột ngột, mà thường được giải thích do một tình huống cực đoan. Sự chuẩn bị và quản lý các hệ quả của các điều kiện và biến cố như vậy sẽ hỗ trợ việc kinh doanh liên tục.

Các vấn đề cần tranh luận và thảo luận bao giờ cũng là các chủ đề quan trọng đối với tổ chức, hoặc làm thay đổi các tình huống gây ảnh hưởng đến khả năng của tổ chức để đạt được các kết quả dự kiến mà tổ chức đã đặt ra đối với HTQLMT của mình.

Để nhận thức và hiểu được vấn đề nào là quan trọng, tổ chức phải cân nhắc xem xét các vấn đề mà:

- là động lực và xu hướng chính, ví dụ, sự tương quan với các điều kiện môi trường hoặc các bên quan tâm;
- có thể mang lại các bất lợi cho môi trường hoặc cho tổ chức;
- có thể tận dụng mang lại lợi ích, kể cả sự đổi mới làm cho kết quả hoạt động môi trường được cải thiện;
- mang lại lợi thế cạnh tranh, bao gồm giảm chi phí, giá trị cho các khách hàng, hoặc cải thiện danh tiếng và hình ảnh của tổ chức.

Một tổ chức thực hiện hoặc cải tiến HTQLMT của mình hoặc tích hợp HTQLMT của mình vào các quá trình kinh doanh hiện tại thì phải xem xét, đánh giá bối cảnh của mình để có được kiến thức, hiểu biết về các vấn đề liên quan mà có thể ảnh hưởng đến HTQLMT. Việc đánh giá này có thể có lợi từ việc thực hiện theo quan điểm vòng đời và tham gia chéo theo chức năng, bao gồm mua sắm, tài chính, nhân sự, kỹ thuật, thiết kế và bán hàng và tiếp thị. Việc xem xét đánh giá có thể gồm các lĩnh vực chính sau:

- a) nhận biết được các vấn đề liên quan trong nội bộ và bên ngoài, gồm các điều kiện môi trường, và các biến cố, có liên quan đến các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức;
- b) nghiên cứu, cân nhắc xem các vấn đề này ảnh hưởng thế nào đến mục tiêu của tổ chức và khả năng của tổ chức để đạt được các kết quả dự kiến của HTQLMT của mình;
- c) hiểu được cách thức giải quyết các vấn đề a) và b) trong phần hoạch định (xem 6.1.1);
- d) nhận biết được các cơ hội để cải thiện kết quả hoạt động môi trường của mình (xem 10.3).

Quan điểm vòng đời bao gồm việc cân nhắc xem xét sự kiểm soát và ảnh hưởng đến tổ chức qua hết các giai đoạn vòng đời của sản phẩm và dịch vụ. Cách tiếp cận này cho phép tổ chức nhận biết được các lĩnh vực, trong chừng mực nhất định, có thể giảm thiểu tác động của nó lên môi trường đồng thời gia tăng thêm giá trị cho tổ chức.

Các Khung hỗ trợ Thực hành từ 1 đến 3 đưa ra các ví dụ về việc cân nhắc để xác định các vấn đề từ bên ngoài, các điều kiện môi trường, kể cả các sự cố, và các vấn đề nội bộ.

Quá trình mà tổ chức áp dụng theo để mở mang hiểu biết về bối cảnh của mình phải mang lại các kiến thức mà tổ chức có thể sử dụng để hướng các nỗ lực của mình để lập kế hoạch, thực hiện và

điều hành HTQLMT của mình. Quá trình phải được tiếp cận một cách thực tế làm tăng giá trị cho tổ chức và tạo sự hiểu biết khái niệm chung về các vấn đề quan trọng nhất. Điều này có thể có ích để lập thành văn bản và cập nhật định kỳ quá trình và các kết quả của tổ chức.

Có thể sử dụng các kết quả để hỗ trợ tổ chức trong việc:

- quy định phạm vi của HTQLMT của mình;
- xác định các rủi ro và cơ hội cần giải quyết;
- triển khai và nâng cao chính sách môi trường của mình; thiết lập các mục tiêu môi trường của mình; xác định hiệu lực của cách tiếp cận của mình và thực hiện các nghĩa vụ tuân thủ.

Khung Hỗ trợ Thực hành 1 - Các vấn đề bên ngoài

Các cân nhắc có thể gồm:

- chính trị: loại hình hệ thống chính trị tại địa phương, ví dụ, nền dân chủ, thể chế, mức độ ảnh hưởng về chính trị trong việc triển khai kinh doanh, và sự sẵn lòng của các chính trị gia để thực hiện quyền lực một cách hiệu quả;
- kinh tế: sự sẵn có các tiện ích như nhiên liệu, khí đốt và nước, cơ sở hạ tầng và giao thông vận tải, kể cả nhà ở, đường bộ, đường sắt, đường biển và các sân bay;
- tài chính: hệ thống tài chính được công nhận, và có tính khả dụng và khả năng tiếp cận các nguồn tài chính;
- cạnh tranh: các tổ chức địa phương khác có cùng mục đích và ý tưởng có thể được áp dụng để duy trì vị thế cạnh tranh khi cần thiết, như tính bền vững, thiết kế-sinh thái và dán nhãn-sinh thái;
- quản lý chuỗi cung ứng: sẵn có nhà cung cấp, năng lực và khả năng, trình độ công nghệ và các yêu cầu của khách hàng;
- xã hội: các giá trị về sắc tộc, các vấn đề về giới tính, hối lộ và tham nhũng, sẵn có nguồn nhân lực, tiếp cận giáo dục và các cơ sở y tế, trình độ lao động và các mức độ của hành vi phạm tội;
- văn hóa: các địa điểm chôn cất mang tính bản địa hoặc thiêng liêng, tài sản và các toà nhà di sản, các nguồn tài nguyên đặc biệt như cây thảo dược/cây thuốc, các nguyên vật liệu dùng cho sản xuất thủ công, thực phẩm sử dụng trong các bối cảnh văn hóa cho các mục đích mang tính nghi lễ, hệ thống tôn giáo và các giá trị thẩm mỹ;
- nhu cầu thị trường và cộng đồng: xu hướng thị trường hiện tại và tương lai đối với các sản phẩm và dịch vụ, kể cả các nhu cầu về năng lượng và nguồn lực;
- công nghệ: tính khả dụng và khả năng tiếp cận với công nghệ liên quan đến tổ chức;
- pháp lý: khuôn khổ pháp lý mà tổ chức hoạt động trong đó;

CHÚ THÍCH: Khuôn khổ pháp lý gồm các yêu cầu luật định, quy định và các hình thức yêu cầu pháp lý khác.

- thiên nhiên: các điều kiện khí hậu hiện tại và tương lai và các điều kiện khác, các điều kiện vật lý, tính đa dạng sinh học, các loài quý hiếm và nguy hiểm, các hệ sinh thái, nguồn lực sẵn có, kể cả về chất lượng và số lượng và sự tiếp cận, năng lượng tái tạo và không tái tạo, và lĩnh vực môi trường cụ thể/ngành công nghiệp.

Các nguồn thông tin từ bên ngoài có thể góp phần vào nhận thức của tổ chức về các vấn đề bên ngoài có thể bao gồm:

- các khách hàng, các nhà cung cấp và các cộng sự;
- các hội đồng kinh doanh;
- các tổ chức ngành;
- các phòng thương mại;
- các cơ quan chính phủ;
- các cơ quan quốc tế;
- các nhà tư vấn;
- nghiên cứu học thuật;
- phương tiện truyền thông địa phương;
- các nhóm cộng đồng địa phương.

Khung Hỗ trợ Thực hành 2 - Các điều kiện môi trường, kể cả các sự cố

Điều kiện môi trường mà có thể ảnh hưởng đến các hoạt động, các sản phẩm và các dịch vụ của tổ chức có thể bao gồm, ví dụ, sự thay đổi nhiệt độ khí hậu có thể gây cản trở cho tổ chức trong việc phát triển các loại hình cụ thể của các sản phẩm nông nghiệp.

Ví dụ, một biến cố môi trường có thể là lũ lụt do hậu quả từ thời tiết khắc nghiệt, nó có thể ảnh hưởng đến các hoạt động của tổ chức, như bảo quản các hợp chất nguy hại, nhằm ngăn ngừa ô nhiễm.

Sự cân nhắc một số nguồn thông tin sau đây có thể trợ giúp tổ chức để nhận biết các điều kiện môi trường, bao gồm các biến cố:

- a) các thông tin về khí tượng thủy văn, địa chất, thủy văn và sinh thái;
- b) các thông tin lịch sử về thiên tai liên quan đến vị trí của tổ chức;
- c) các báo cáo từ các cuộc đánh giá hoặc xem xét trước đó, ví dụ, các xem xét ban đầu về môi trường hoặc các đánh giá vòng đời, nếu có;
- d) các dữ liệu quan trắc môi trường;
- e) giấy phép môi trường hoặc các ứng dụng cấp phép;
- f) các báo cáo hoặc các tình huống khẩn cấp và các sự cố cùng các hậu quả về môi trường.

Khung Hỗ trợ Thực hành 3 - Các vấn đề nội bộ

Các cân nhắc về:

- cơ cấu và cách quản trị của tổ chức: các khuôn khổ quản lý nhà nước và hợp đồng, bao gồm đăng ký và báo cáo; loại hình cơ cấu, bao gồm dạng phân quyền, chức năng, trực tuyến; các dịch vụ liên doanh và hợp đồng; và các mối quan hệ công ty mẹ, các vai trò và trách nhiệm và thẩm quyền;
- tuân thủ pháp luật: tình trạng và xu hướng;
- chính sách, mục tiêu và chiến lược: mục đích, tầm nhìn, kinh doanh, các mục tiêu và chiến lược và các nguồn lực khác cần thiết để đạt được chúng;
- năng lực và khả năng: năng lực của tổ chức, khả năng và hiểu biết về các nguồn lực và cạnh tranh (ví dụ, vốn; thời gian, con người, ngôn ngữ, các quá trình, các hệ thống và công nghệ, và khả năng duy trì của tổ chức);
- các hệ thống thông tin: các dòng chảy thông tin và các quá trình đưa ra quyết định (cả chính thức và không chính thức) và thời gian cần để hoàn thành;
- các mối quan hệ với, các nhận thức về và giá trị của các bên quan tâm trong nội bộ;
- các tiêu chuẩn và các hệ thống quản lý: các điểm mạnh và yếu của một (hoặc vài) hệ thống quản lý hiện hành của tổ chức, và các hướng dẫn và các mô hình mà tổ chức áp dụng, như các hệ thống kế toán và tài chính, chất lượng, sức khỏe nghề nghiệp và an toàn lao động;
- văn hóa và phong cách tổ chức: kinh doanh gia đình, công ty tư nhân hoặc chung, phong cách quản lý và lãnh đạo, văn hóa cởi mở hoặc khép kín, và các quá trình đưa ra quyết định;
- hợp đồng: biểu mẫu, nội dung và mức độ quan hệ hợp đồng.

Các phương pháp có thể sử dụng để xác định các yếu tố nội bộ liên quan bao gồm thu thập các thông tin liên quan đến hệ thống quản lý hiện hành như đã cân nhắc ở trên, bao gồm các cuộc phỏng vấn những người đang và đã làm việc trước đó dưới sự kiểm soát của tổ chức, và xem xét các phương thức truyền thông ra bên ngoài và nội bộ.

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

4.2.1 Khái quát

Các bên quan tâm là một phần của bối cảnh trong đó tổ chức hoạt động và phải được cân nhắc khi tổ chức đang tiến hành xem xét bối cảnh của mình. Xác định các bên quan tâm và đẩy mạnh mối quan hệ với họ cho phép giao tiếp, có thể dẫn đến cơ hội xây dựng sự hiểu biết, tin tưởng và tôn trọng lẫn nhau. Mối quan hệ này không nhất thiết phải là chính thức.

Tổ chức phải xác định các bên quan tâm và nhu cầu cũng như các mong đợi của họ, liên quan đến HTQLMT của tổ chức. Tổ chức có thể có lợi từ quá trình xác định các nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm, để xác định các nhu cầu mà tổ chức phải tuân thủ và các điều mà tổ chức chọn để tuân thủ (tức là nghĩa vụ tuân thủ). Các phương pháp áp dụng và các nguồn lực sử dụng có thể khác nhau phụ thuộc vào, ví dụ, qui mô và bản chất của tổ chức, sự sẵn có về tài chính, các rủi ro và cơ hội cần giải quyết và kinh nghiệm của tổ chức về quản lý môi trường.