

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN ISO 26000:2013

ISO 26000:2010

HƯỚNG DẪN VỀ TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI

Guidance on social responsibility

Lời nói đầu

TCVN ISO 26000:2013 hoàn toàn tương đương với ISO 26000:2010;

TCVN ISO 26000:2013 do Tiểu Ban kỹ thuật tiêu chuẩn quốc gia TCVN/TC01/SC1 *Trách nhiệm xã hội* biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Lời giới thiệu

Các tổ chức trên toàn thế giới và các bên liên quan ngày càng nhận thức rõ về nhu cầu và lợi ích của hành vi trách nhiệm xã hội. Mục tiêu của trách nhiệm xã hội là đóng góp vào sự phát triển bền vững.

Hoạt động của tổ chức trong mối quan hệ với xã hội nơi tổ chức hoạt động và tác động của tổ chức tới môi trường đang trở thành một phần quan trọng trong việc đo lường năng lực hoạt động chung và khả năng duy trì hoạt động một cách có hiệu quả của tổ chức đó. Điều này phản ánh sự thừa nhận gia tăng về nhu cầu đảm bảo hệ sinh thái lành mạnh, công bằng xã hội và điều hành tổ chức tốt. Về lâu dài, mọi hoạt động của các tổ chức phụ thuộc vào sự lành mạnh của hệ sinh thái thế giới. Các tổ chức chịu sự giám sát nhiều hơn của các bên liên quan khác nhau. Nhận thức và thực tiễn hoạt động của một tổ chức về trách nhiệm xã hội, trong số những vấn đề khác, có thể ảnh hưởng đến:

- lợi thế cạnh tranh của tổ chức;
- danh tiếng của tổ chức;
- khả năng thu hút và giữ chân người lao động hay thành viên, khách hàng hoặc người sử dụng;
- duy trì tinh thần, cam kết và năng suất của người lao động;
- quan điểm của các nhà đầu tư, chủ sở hữu, nhà tài trợ và cộng đồng tài chính; và
- mối quan hệ với các công ty, chính phủ, truyền thông, nhà cung cấp, tổ chức ngang cấp, khách hàng và cộng đồng trong đó tổ chức hoạt động.

Tiêu chuẩn này cung cấp hướng dẫn về các nguyên tắc cơ bản của trách nhiệm xã hội, thừa nhận trách nhiệm xã hội và sự gắn kết với các bên liên quan, các chủ đề cốt lõi và các vấn đề gắn với trách nhiệm xã hội (xem Bảng 2) cũng như cách thức tích hợp hành vi trách nhiệm xã hội vào tổ chức (xem Hình 1). Tiêu chuẩn này nhấn mạnh tầm quan trọng của các kết quả và cải tiến hiệu quả hoạt động về trách nhiệm xã hội.

Tiêu chuẩn này hữu ích cho mọi loại hình tổ chức ở các khu vực tư nhân, khu vực công và phi lợi nhuận, quy mô lớn hay nhỏ, hoạt động ở các quốc gia phát triển hay đang phát triển. Trong khi không phải tất cả các nội dung của tiêu chuẩn này sẽ được sử dụng như nhau cho mọi loại hình tổ chức thì tất cả các chủ đề cốt lõi đều có liên quan đến mọi tổ chức. Tất cả các chủ đề cốt lõi gồm một số vấn đề và mỗi tổ chức có trách nhiệm xác định vấn đề nào có liên quan và có ý nghĩa đối với tổ chức đó để giải quyết, thông qua những xem xét của bản thân tổ chức cũng như thông qua đối thoại với các bên liên quan.

Các tổ chức chính phủ, giống như bất kỳ tổ chức nào khác, có thể sử dụng tiêu chuẩn này. Tuy nhiên, tiêu chuẩn này không nhằm thay thế, thay đổi hay sửa đổi các nghĩa vụ pháp lý của quốc gia.

Mỗi tổ chức cần trở nên có trách nhiệm xã hội hơn bằng cách sử dụng tiêu chuẩn này.

Thừa nhận rằng các tổ chức ở những giai đoạn hiểu biết và tích hợp trách nhiệm xã hội khác nhau, tiêu chuẩn này có thể sử dụng cho các tổ chức bắt đầu thực thi trách nhiệm xã hội cũng như các tổ chức có kinh nghiệm hơn trong việc này. Những tổ chức mới bắt đầu có thể thấy hữu ích khi đọc và áp dụng tiêu chuẩn này như một tài liệu hướng dẫn cơ bản về trách nhiệm xã hội, trong khi những tổ chức có kinh nghiệm có thể mong muốn sử dụng tiêu chuẩn này để cải tiến các thực tiễn hiện có và tích hợp hơn nữa trách nhiệm xã hội vào tổ chức. Mặc dù tiêu chuẩn này cần được đọc và sử dụng toàn bộ nhưng những độc giả muốn tìm kiếm các loại thông tin cụ thể về trách nhiệm xã hội có thể thấy hữu ích với phần nội dung của Bảng 1. Hộp 1 cung cấp thông tin tóm tắt nhằm hỗ trợ người sử dụng tiêu chuẩn này.

Tiêu chuẩn này cung cấp hướng dẫn cho người sử dụng và không nhằm mục đích cũng như không thích hợp cho mục đích chứng nhận. Mọi đề nghị chứng nhận theo tiêu chuẩn này hay tuyên bố bất kỳ về việc chứng nhận theo tiêu chuẩn này đều thể hiện sai ý nghĩa và mục đích của tiêu chuẩn này.

Việc viện dẫn sáng kiến hay công cụ tự nguyện bất kỳ trong Phụ lục A của tiêu chuẩn này không có nghĩa là xác nhận hay đưa ra tình trạng đặc biệt cho sáng kiến hay công cụ đó.

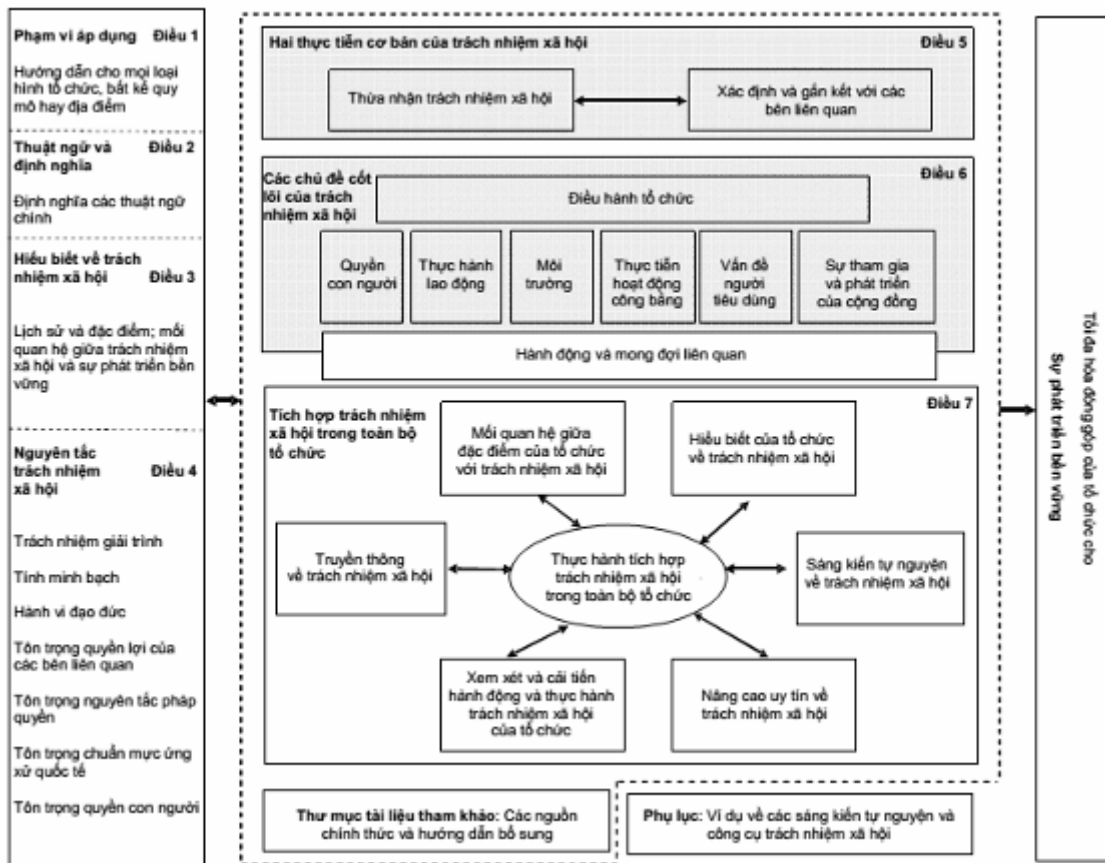
Bảng 1 - Nội dung chính của tiêu chuẩn

Tiêu đề điều	Số điều	Mô tả nội dung của điều
Phạm vi áp dụng	Điều 1	Xác định phạm vi của tiêu chuẩn này và nhận biết những hạn chế và ngoại lệ nhất định.
Thuật ngữ và định nghĩa	Điều 2	Xác định và cung cấp định nghĩa của các thuật ngữ chính có tầm quan trọng cơ bản cho việc hiểu về trách nhiệm xã hội và sử dụng tiêu chuẩn này.
Hiểu biết về trách nhiệm xã hội	Điều 3	Mô tả các yếu tố và điều kiện quan trọng có ảnh hưởng đến việc phát triển trách nhiệm xã hội và còn tiếp tục tác động đến tính chất và thực hành trách nhiệm xã hội. Điều này cũng mô tả khái niệm trách nhiệm xã hội - có nghĩa là gì và được áp dụng như thế nào với tổ chức. Điều này bao gồm hướng dẫn cho các tổ chức quy mô nhỏ và vừa áp dụng tiêu chuẩn này.
Nguyên tắc trách nhiệm xã hội	Điều 4	Giới thiệu và giải thích các nguyên tắc trách nhiệm xã hội.
Thừa nhận trách nhiệm xã hội và gắn kết với các bên liên quan	Điều 5	Đưa ra hai thực tiễn trách nhiệm xã hội: sự thừa nhận của tổ chức về trách nhiệm xã hội của mình và việc xác định cũng như gắn kết với các bên liên quan. Điều này đưa ra hướng dẫn về quan hệ giữa tổ chức, các bên liên quan và xã hội, về thừa nhận các chủ đề cốt lõi và các vấn đề của trách nhiệm xã hội và về phạm vi ảnh hưởng của tổ chức.
Hướng dẫn về các chủ đề cốt lõi của trách nhiệm xã hội	Điều 6	Giải thích các chủ đề cốt lõi và các vấn đề kèm theo liên quan đến trách nhiệm xã hội (xem Bảng 2). Đối với từng chủ đề cốt lõi, thông tin được cung cấp bao gồm phạm vi, mối quan hệ với trách nhiệm xã hội, các nguyên tắc và xem xét liên quan, cũng như các hành động và mong đợi liên quan.
Hướng dẫn tích hợp trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức	Điều 7	Cung cấp hướng dẫn về việc đưa trách nhiệm xã hội vào thực tiễn trong một tổ chức. Điều này gồm hướng dẫn liên quan đến: hiểu biết về trách nhiệm xã hội của tổ chức, tích hợp trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức, truyền thông về trách nhiệm xã hội, cải thiện sự tin cậy của tổ chức về trách nhiệm xã hội, tiến trình xem xét và cải tiến hiệu năng và đánh giá các sáng kiến tự nguyện đối với trách nhiệm xã hội.
Ví dụ sáng kiến tự nguyện và công cụ trách nhiệm xã hội	Phụ lục A	Trình bày một danh mục không đầy đủ các sáng kiến tự nguyện và công cụ liên quan đến trách nhiệm xã hội nhắm đến các khía cạnh thuộc một hoặc nhiều chủ đề cốt lõi hoặc tích hợp trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức.
Thuật ngữ viết tắt	Phụ lục B	Gồm các thuật ngữ viết tắt sử dụng trong tiêu chuẩn này.
Thư mục tài liệu tham khảo		Gồm các viện dẫn đến các công cụ có hiệu lực quốc tế và các tiêu chuẩn được viện dẫn trong nội dung của tiêu chuẩn này như tài liệu nguồn.

Bảng 2 - Chủ đề cốt lõi và các vấn đề về trách nhiệm xã hội

Các chủ đề cốt lõi và các vấn đề	Điều mục
Chủ đề cốt lõi: Điều hành tổ chức	6.2
Chủ đề cốt lõi: Quyền con người	6.3
Vấn đề 1: Nỗ lực thích đáng	6.3.3
Vấn đề 2: Tình huống rủi ro về quyền con người	6.3.4
Vấn đề 3: Tránh đồng lõa	6.3.5
Vấn đề 4: Giải quyết khiếu nại	6.3.6
Vấn đề 5: Phân biệt đối xử và nhóm dễ bị tổn thương	6.3.7
Vấn đề 6: Quyền dân sự và chính trị	6.3.8
Vấn đề 7: Quyền kinh tế, xã hội và văn hóa	6.3.9
Vấn đề 8: Các nguyên tắc cơ bản và quyền tại nơi làm việc	6.3.10

Chủ đề cốt lõi: Thực hành lao động	6.4
Vấn đề 1: Việc làm và mối quan hệ việc làm	6.4.3
Vấn đề 2: Điều kiện làm việc và bảo trợ xã hội	6.4.4
Vấn đề 3: Đối thoại xã hội	6.4.5
Vấn đề 4: Sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc	6.4.6
Vấn đề 5: Phát triển con người và đào tạo tại nơi làm việc	6.4.7
Chủ đề cốt lõi: Môi trường	6.5
Vấn đề 1: Phòng ngừa ô nhiễm	6.5.3
Vấn đề 2: Sử dụng nguồn lực bền vững	6.5.4
Vấn đề 3: Giảm nhẹ và thích nghi với biến đổi khí hậu	6.5.5
Vấn đề 4: Bảo vệ môi trường, đa dạng sinh học và khôi phục môi trường sống tự nhiên	6.5.6
Chủ đề cốt lõi: Thực tiễn hoạt động công bằng	6.6
Vấn đề 1: Chống tham nhũng	6.6.3
Vấn đề 2: Tham gia chính trị có trách nhiệm	6.6.4
Vấn đề 3: Cạnh tranh bình đẳng	6.6.5
Vấn đề 4: Thúc đẩy trách nhiệm xã hội trong chuỗi giá trị	6.6.6
Vấn đề 5: Tôn trọng quyền sở hữu	6.6.7
Chủ đề cốt lõi: Vấn đề người tiêu dùng	6.7
Vấn đề 1: Thực hành marketing công bằng, thông tin xác thực, không định kiến và thực hành hợp đồng công bằng	6.7.3
Vấn đề 2: Bảo vệ sức khỏe và an toàn của người tiêu dùng	6.7.4
Vấn đề 3: Tiêu dùng bền vững	6.7.5
Vấn đề 4: Dịch vụ, hỗ trợ người tiêu dùng và giải quyết tranh chấp, khiếu nại	6.7.6
Vấn đề 5: Bảo vệ dữ liệu và sự riêng tư của người tiêu dùng	6.7.7
Vấn đề 6: Tiếp cận các dịch vụ thiết yếu	6.7.8
Vấn đề 7: Giáo dục và nhận thức	6.7.9
Chủ đề cốt lõi: Sự tham gia và phát triển của cộng đồng	6.8
Vấn đề 1: Sự tham gia của cộng đồng	6.8.3
Vấn đề 2: Giáo dục và văn hóa	6.8.4
Vấn đề 3: Tạo việc làm và phát triển kỹ năng	6.8.5
Vấn đề 4: Phát triển và tiếp cận công nghệ	6.8.6
Vấn đề 5: Tạo của cải và thu nhập	6.8.7
Vấn đề 6: Sức khỏe	6.8.8
Vấn đề 7: Đầu tư xã hội	6.8.9



Hình 1 - Sơ đồ tổng quan về TCVN ISO 26000 (ISO 26000)

Hình 1 đưa ra tổng quan về TCVN ISO 26000 (ISO 26000) và nhằm hỗ trợ các tổ chức trong việc hiểu về cách thức sử dụng tiêu chuẩn này. Các điểm dưới đây đưa ra hướng dẫn về việc sử dụng tiêu chuẩn này.

- Sau khi xem xét các đặc điểm của trách nhiệm xã hội và mối quan hệ của nó với sự phát triển bền vững (Điều 3), tổ chức nên xem xét các nguyên tắc trách nhiệm xã hội mô tả trong Điều 4. Để thực hành trách nhiệm xã hội, tổ chức cần tôn trọng và tập trung vào các nguyên tắc này, cùng với các nguyên tắc cụ thể cho từng chủ đề cốt lõi (Điều 6).

- Trước khi phân tích các chủ đề cốt lõi và các vấn đề về trách nhiệm xã hội, cũng như mỗi hành động và mong đợi liên quan (Điều 6), tổ chức cần xem xét hai thực tiễn cơ bản của trách nhiệm xã hội: thừa nhận trách nhiệm xã hội của tổ chức trong phạm vi ảnh hưởng của mình và nhận biết, gắn kết với các bên liên quan (Điều 5).

- Khi các nguyên tắc đã được thông hiểu, các chủ đề cốt lõi cũng như các vấn đề liên quan và quan trọng về trách nhiệm xã hội đã được nhận biết, tổ chức cần tìm cách tích hợp trách nhiệm xã hội trong toàn bộ các quyết định và hoạt động của mình, bằng cách sử dụng hướng dẫn trong Điều 7. Điều này bao gồm các thực tiễn như: kết hợp trách nhiệm xã hội vào các chính sách, cơ cấu tổ chức, chiến lược và hoạt động; nâng cao năng lực nội bộ đối với trách nhiệm xã hội; thực hiện truyền thông nội bộ và bên ngoài về trách nhiệm xã hội; và thường xuyên xem xét các hành động và thực tiễn liên quan đến trách nhiệm xã hội này.

- Hướng dẫn thêm về các chủ đề cốt lõi và các thực hành tích hợp trách nhiệm xã hội sẵn có ở các nguồn hợp pháp (Thư mục tài liệu tham khảo), từ các sáng kiến tự nguyện và công cụ khác nhau (một số ví dụ toàn cầu về các sáng kiến và công cụ này được trình bày trong Phụ lục A).

Khi tiếp cận và thực hành trách nhiệm xã hội, mục tiêu bao quát đối với tổ chức là tối đa hóa đóng góp của mình vào sự phát triển bền vững.

Hộp 1 - Thông tin tóm tắt để hỗ trợ người sử dụng tiêu chuẩn này

ISO định nghĩa tiêu chuẩn là một tài liệu, được thiết lập bằng cách đồng thuận và do một cơ quan được thừa nhận phê duyệt nhằm cung cấp các quy tắc, hướng dẫn hoặc đặc tính cho các hoạt động hoặc kết quả hoạt động để sử dụng chung và lặp đi lặp lại nhằm đạt được mức độ trật tự tối ưu trong một khung cảnh nhất định [TCVN 6450:2007 (ISO/IEC Guide 2:2004)^[39], định nghĩa 5.2].

Thuật ngữ ISO (theo Hướng dẫn của ISO/IEC Phần 2:2004, Phụ lục H)

Tiêu chuẩn này không bao gồm các yêu cầu và do đó từ “phải” chỉ ra yêu cầu trong ngôn ngữ tiêu chuẩn không được sử dụng. Các khuyến nghị sử dụng từ “nên”.

Tiêu chuẩn này cung cấp hướng dẫn không bao gồm các yêu cầu nhưng bao gồm các khuyến

ngợi.

Theo Hướng dẫn của ISO/IEC Phần 2:2004, khuyến nghị được định nghĩa là "thể hiện trong nội dung tài liệu truyền đạt rằng một trong số nhiều khả năng được khuyến nghị là đặc biệt phù hợp mà không đề cập hay loại trừ các khả năng khác, hoặc một quá trình hành động được ưu tiên nhưng không phải là nhất thiết, hoặc một khả năng hay hành động nhất định không được tán thành nhưng không bị cấm".

Các thuật ngữ không được định nghĩa ở Điều 2 được sử dụng theo nghĩa thông dụng của từ đó, giả định theo ý nghĩa trong từ điển.

Mục đích của phụ lục tham khảo (theo Hướng dẫn của ISO/IEC Phần 2:2004, 6.4.1)

Phụ lục tham khảo A của tiêu chuẩn này cung cấp thêm thông tin nhằm hỗ trợ việc thông hiểu và sử dụng tiêu chuẩn; bản thân phụ lục không cấu thành bộ phận của hướng dẫn và cũng không được viện dẫn trong nội dung của tiêu chuẩn này. Phụ lục A cung cấp một danh mục không đầy đủ các sáng kiến tự nguyện hiện có và các công cụ liên quan đến trách nhiệm xã hội. Phụ lục đưa ra các ví dụ và hướng đến hướng dẫn bổ sung có thể có sẵn, giúp người sử dụng so sánh thực tiễn của mình với thực tiễn của các tổ chức khác. Thực tế là sáng kiến hay công cụ liệt kê trong Phụ lục A không có nghĩa là sáng kiến hay công cụ này được ISO xác nhận.

Thư mục tài liệu tham khảo

Thư mục tài liệu tham khảo, là một phần không tách rời của tiêu chuẩn này, cung cấp thông tin để nhận biết và định vị các tài liệu viện dẫn trong phần nội dung. Thư mục bao gồm các viện dẫn các công cụ quốc tế được coi là nguồn khuyến nghị chính thức trong tiêu chuẩn này. Các công cụ này có thể có hướng dẫn và thông tin bổ sung hữu ích; người sử dụng tiêu chuẩn nên tham khảo chúng để hiểu rõ và thực thi trách nhiệm xã hội tốt hơn. Số tham chiếu được đề cập trong nội dung bằng con số treo để trong ngoặc vuông.

CHÚ THÍCH: Số tham chiếu không được ấn định theo thứ tự xuất hiện của tài liệu trong nội dung. Các tài liệu của ISO được liệt kê trước, sau đó các tài liệu còn lại được liệt kê theo thứ tự bảng chữ cái của tổ chức ban hành.

Hộp văn bản

Các hộp văn bản cung cấp hướng dẫn phụ trợ hay các ví dụ minh họa. Nội dung trong các hộp không được coi là kém quan trọng hơn các nội dung khác.

HƯỚNG DẪN VỀ TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI

Guidance on social responsibility

1. Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này cung cấp hướng dẫn cho mọi loại hình tổ chức, không phân biệt quy mô hay địa điểm, về:

- a) khái niệm, thuật ngữ và định nghĩa liên quan đến trách nhiệm xã hội;
- b) nền tảng, xu hướng và đặc điểm của trách nhiệm xã hội;
- c) nguyên tắc và thực tiễn liên quan đến trách nhiệm xã hội;
- d) những chủ đề cốt lõi và các vấn đề về trách nhiệm xã hội;
- e) việc tích hợp, thực thi và thúc đẩy hành vi trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức và thông qua các chính sách và thực hành của tổ chức trong phạm vi ảnh hưởng của tổ chức;
- f) việc nhận biết và sự gắn kết với các bên liên quan; và
- g) truyền đạt các cam kết, việc thực hiện và thông tin khác liên quan đến trách nhiệm xã hội.

Tiêu chuẩn này nhằm hỗ trợ các tổ chức trong việc đóng góp vào sự phát triển bền vững. Tiêu chuẩn này khuyến khích các tổ chức không chỉ dừng lại ở việc tuân thủ về pháp lý, dù rằng việc tuân thủ luật pháp là nền tảng cho tổ chức và là một phần thiết yếu của trách nhiệm xã hội của tổ chức. Tiêu chuẩn này nhằm đẩy mạnh sự hiểu biết chung trong lĩnh vực trách nhiệm xã hội, bổ sung cho các công cụ và sáng kiến khác đối với trách nhiệm xã hội, nhưng không thay thế chúng.

Khi áp dụng tiêu chuẩn này, tổ chức cần tính đến sự đa dạng về mặt xã hội, môi trường, pháp lý, văn hóa, chính trị và tổ chức, cũng như sự khác biệt về điều kiện kinh tế, trong khi vẫn phù hợp với các chuẩn mực đạo đức quốc tế.

Tiêu chuẩn này không phải là tiêu chuẩn về hệ thống quản lý. Tiêu chuẩn này không nhằm mục đích và không thích hợp cho mục đích chứng nhận, quản lý hoặc hợp đồng. Mọi đề nghị chứng nhận hay tuyên bố về việc được chứng nhận theo tiêu chuẩn này đều thể hiện sai ý nghĩa và mục đích và sử

dụng sai tiêu chuẩn này. Vì tiêu chuẩn này không có các yêu cầu nên việc chứng nhận không thể chứng minh sự phù hợp với tiêu chuẩn này.

Tiêu chuẩn này cung cấp cho tổ chức hướng dẫn liên quan đến trách nhiệm xã hội và có thể sử dụng như một phần của các hoạt động chính sách công. Tuy nhiên, theo mục đích của Hiệp định Marakesh thành lập Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO) thì tiêu chuẩn này không được xem là “tiêu chuẩn quốc tế”, “hướng dẫn” hay “khuyến nghị” và cũng không nhằm cung cấp cơ sở cho bất kỳ giả thiết hoặc tìm kiếm một biện pháp nhất quán với các nghĩa vụ của WTO. Ngoài ra, tiêu chuẩn này không nhằm đưa ra cơ sở cho các hoạt động pháp lý, khiếu nại, phòng vệ hoặc yêu cầu khác trong bất cứ vụ kiện quốc tế, quốc gia hoặc kiện tụng khác và cũng không nhằm đưa ra như bằng chứng của sự tiến triển luật pháp quốc tế thông thường.

Tiêu chuẩn này không cản trở việc xây dựng các tiêu chuẩn quốc gia cụ thể hơn, đòi hỏi khắt khe hơn hay loại hình tài liệu nào khác.

2. Thuật ngữ và định nghĩa

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

2.1. Trách nhiệm giải trình (accountability)

Khả năng giải trình trong nội bộ tổ chức, cơ quan chức năng và, rộng hơn là các bên liên quan về các quyết định và hoạt động của tổ chức.

2.2. Người tiêu dùng (consumer)

Thành viên trong cộng đồng mua hoặc sử dụng tài sản, sản phẩm hoặc dịch vụ vì mục đích cá nhân.

2.3. Khách hàng (customer)

Tổ chức hoặc cá nhân trong cộng đồng mua tài sản, sản phẩm hoặc dịch vụ vì mục đích thương mại, cá nhân hoặc mục đích công.

2.4. Nỗ lực thích đáng (due diligence)

Quá trình toàn diện, chủ động nhằm nhận biết các tác động tiêu cực thực tế và tiềm ẩn về xã hội, môi trường và kinh tế của các quyết định và hoạt động của tổ chức trong toàn bộ chu kỳ sống của một dự án hoặc hoạt động của tổ chức với mục đích ngăn ngừa và giảm nhẹ các tác động tiêu cực.

2.5. Người làm công (employee)

Cá nhân trong mối quan hệ được gọi là “quan hệ việc làm” trong luật pháp hoặc thực tiễn quốc gia.

CHÚ THÍCH: Người làm công là một thuật ngữ hẹp hơn thuật ngữ **người lao động** (2.27).

2.6. Môi trường (environment)

Môi trường tự nhiên mà tổ chức hoạt động trong đó, bao gồm không khí, nước, đất, tài nguyên thiên nhiên, thực vật, động vật, con người, không gian bên ngoài cũng như mối quan hệ tương tác giữa chúng.

CHÚ THÍCH: Môi trường xung quanh trong ngữ cảnh này mở rộng từ phạm vi tổ chức tới hệ thống toàn cầu.

2.7. Hành vi đạo đức (ethical behaviour)

Hành vi phù hợp với những nguyên tắc đạo đức đúng hay tốt được thừa nhận trong tình huống cụ thể và nhất quán với **chuẩn mực ứng xử quốc tế** (2.11).

2.8. Bình đẳng giới (gender equality)

Sự đối xử bình đẳng đối với phụ nữ và nam giới.

CHÚ THÍCH: Điều này bao gồm đối xử bình đẳng hoặc, trong một số trường hợp, đối xử khác biệt nhưng được coi là tương đương về mặt quyền lợi, lợi ích, nghĩa vụ và cơ hội.

2.9. Tác động của tổ chức (impact of an organization)

Tác động (impact)

Sự thay đổi tích cực hay tiêu cực đối với xã hội, kinh tế hoặc **môi trường** (2.6), toàn bộ hoặc một phần do những quyết định và hoạt động của tổ chức trong quá khứ và hiện tại đem lại.

2.10. Sáng kiến về trách nhiệm xã hội (initiative for social responsibility)

Sáng kiến (initiative)

Chương trình hay hoạt động nhằm đạt một mục tiêu cụ thể liên quan đến **trách nhiệm xã hội** (2.18).

CHÚ THÍCH: Sáng kiến về trách nhiệm xã hội có thể được triển khai, bảo trợ hoặc điều hành bởi bất kỳ loại hình tổ chức nào.

2.11. Chuẩn mực ứng xử quốc tế (international norms of behaviour)

Những mong muốn về hành vi có tổ chức về trách nhiệm xã hội xuất phát từ tập quán quốc tế, những nguyên tắc luật pháp quốc tế được thừa nhận chung hoặc các hiệp định liên chính phủ được thừa nhận ở phạm vi rộng hoặc gần như toàn cầu.

CHÚ THÍCH 1: Hiệp định liên chính phủ bao gồm các hiệp ước và công ước.

CHÚ THÍCH 2: Mặc dù tập quán quốc tế, những nguyên tắc luật pháp quốc tế được thừa nhận chung hoặc các hiệp định liên chính phủ chủ yếu ở phạm vi quốc gia nhưng chúng thể hiện những mục đích và nguyên tắc mà mọi tổ chức đều mong mỏi.

CHÚ THÍCH 3: Chuẩn mực ứng xử quốc tế đúc rút qua thời gian.

2.12. Tổ chức (organization)

Thực thể hoặc nhóm người và cơ sở vật chất được ràng buộc bởi trách nhiệm, quyền hạn, mối quan hệ và mục tiêu xác định.

CHÚ THÍCH 1: Với mục đích của tiêu chuẩn này, tổ chức không bao gồm chính phủ với vai trò lập pháp và hành pháp, thực hiện thẩm quyền tư pháp, thực thi nhiệm vụ thiết lập chính sách về lợi ích công hay thực hiện các nghĩa vụ quốc tế của quốc gia.

CHÚ THÍCH 2: Giải thích về tổ chức nhỏ và vừa (SMO) được nêu ở 3.3.

2.13. Điều hành tổ chức (organization governance)

Hệ thống qua đó **tổ chức** (2.12) đưa ra và thực thi các quyết định nhằm theo đuổi các mục tiêu của mình.

2.14. Nguyên tắc (principle)

Nền tảng cơ sở cho việc đưa ra quyết định hoặc hành vi.

2.15. Sản phẩm (product)

Vật thể hoặc vật chất được đưa ra bán hoặc là bộ phận của dịch vụ được tổ chức (2.12) cung cấp.

2.16. Dịch vụ (service)

Hoạt động của **tổ chức** (2.12) nhằm đáp ứng nhu cầu hoặc đòi hỏi.

2.17. Đối thoại xã hội (social dialogue)

Đàm phán, tham vấn hoặc trao đổi thông tin đơn thuần giữa hoặc trong số các đại diện của các chính phủ, người sử dụng lao động và người lao động, về các vấn đề quan tâm chung liên quan đến chính sách kinh tế, xã hội.

CHÚ THÍCH: Trong tiêu chuẩn này, thuật ngữ “đối thoại xã hội” chỉ được dùng theo nghĩa quy định của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO).

2.18. Trách nhiệm xã hội (social responsibility)

Trách nhiệm của **tổ chức** (2.12) đối với những **tác động** (2.9) của các quyết định và hoạt động của tổ chức đến xã hội và **môi trường** (2.6) thông qua sự minh bạch và **hành vi đạo đức** (2.7) nhằm

- đóng góp cho **sự phát triển bền vững** (2.23), bao gồm cả sự lành mạnh và thịnh vượng của xã hội;
- tính đến những mong muốn của **các bên liên quan** (2.20);
- phù hợp với luật pháp và nhất quán với **chuẩn mực ứng xử quốc tế** (2.11); và
- tích hợp trong toàn bộ **tổ chức** (2.12) và thực thi trong các mối quan hệ của tổ chức.

CHÚ THÍCH 1: Hoạt động bao gồm sản phẩm, dịch vụ và quá trình.

CHÚ THÍCH 2: Mối quan hệ đề cập đến các hoạt động của tổ chức trong **phạm vi ảnh hưởng** (2.19) của tổ chức.

2.19. Phạm vi ảnh hưởng (sphere of influence)

Phạm vi/mức độ của mối quan hệ chính trị, hợp đồng, kinh tế hoặc các mối quan hệ khác qua đó một **tổ chức** (2.12) có khả năng gây ảnh hưởng đến các quyết định hay hoạt động của các cá nhân hoặc tổ chức.

CHÚ THÍCH 1: Khả năng ảnh hưởng không có nghĩa là trách nhiệm thực thi ảnh hưởng.

CHÚ THÍCH 2: Ở những chỗ xuất hiện thuật ngữ này trong tiêu chuẩn, nó cần được hiểu trong ngữ cảnh của hướng dẫn ở 5.2.3 và 7.3.3.

2.20. Bên liên quan (stakeholder)

Cá nhân hoặc nhóm người có mối quan tâm đến bất kỳ quyết định hoặc hoạt động nào của tổ chức (2.12).

2.21. Gắn kết với bên liên quan (stakeholder engagement)

Hoạt động được thực hiện để tạo ra cơ hội đối thoại giữa **tổ chức** (2.12) với một hoặc nhiều **bên liên quan** (2.20), nhằm mục đích cung cấp thông tin cơ sở cho các quyết định của tổ chức.

2.22. Chuỗi cung ứng (supply chain)

Trình tự các hoạt động hoặc các bên cung ứng **sản phẩm** (2.15) hoặc **dịch vụ** (2.16) cho **tổ chức** (2.12).

CHÚ THÍCH: Trong một số trường hợp, thuật ngữ chuỗi cung ứng được hiểu đồng nghĩa với **chuỗi giá trị** (2.25). Tuy nhiên, với mục đích của tiêu chuẩn này, chuỗi cung ứng được sử dụng như định nghĩa ở trên.

2.23. Phát triển bền vững (sustainable development)

Sự phát triển đáp ứng các nhu cầu hiện tại mà không làm tổn hại đến khả năng đáp ứng các nhu cầu bản thân của thế hệ tương lai.

CHÚ THÍCH: Phát triển bền vững là sự tích hợp các mục tiêu về chất lượng cuộc sống cao, sức khỏe, thịnh vượng với công bằng xã hội, đồng thời duy trì khả năng hỗ trợ sự sống của trái đất trong mọi sự đa dạng của nó. Những mục tiêu xã hội, kinh tế và môi trường này là phụ thuộc và hỗ trợ lẫn nhau. Phát triển bền vững có thể được coi như một cách thức thể hiện những mong muốn rộng hơn của toàn thể xã hội.

2.24. Tính minh bạch (transparency)

Sự công khai về những quyết định và hoạt động ảnh hưởng đến xã hội, kinh tế và **môi trường** (2.6), cũng như sẵn sàng trao đổi những vấn đề này một cách rõ ràng, chính xác, kịp thời, trung thực và đầy đủ.

2.25. Chuỗi giá trị (value chain)

Toàn bộ chuỗi hoạt động hoặc các bên cung cấp hoặc tiếp nhận giá trị dưới dạng **sản phẩm** (2.15) hoặc **dịch vụ** (2.16).

CHÚ THÍCH 1: Các bên cung cấp giá trị bao gồm nhà cung ứng, **người lao động** (2.27) thuê ngoài, nhà thầu và các bên khác.

CHÚ THÍCH 2: Các bên tiếp nhận giá trị bao gồm **khách hàng** (2.3), **người tiêu dùng** (2.2), người sử dụng dịch vụ, thành viên và những người sử dụng khác.

2.26. Nhóm dễ bị tổn thương (vulnerable group)

Nhóm các cá nhân cùng có chung một hoặc nhiều đặc điểm là cơ sở cho những trường hợp phân biệt đối xử hoặc bất lợi về xã hội, kinh tế, văn hóa, chính trị hoặc sức khỏe, và làm cho họ khó tiếp nhận được quyền lợi của mình hoặc không được hưởng cơ hội bình đẳng.

2.27. Người lao động (worker)

Người thực hiện công việc, có thể là **người làm công** (2.5) hay một người tự làm chủ.

3. Hiểu biết về trách nhiệm xã hội

3.1. Trách nhiệm xã hội của tổ chức: Nền tảng lịch sử

Thuật ngữ trách nhiệm xã hội được sử dụng rộng rãi từ đầu những năm 1970, mặc dù rất nhiều khía cạnh trách nhiệm xã hội là chủ đề hoạt động của các tổ chức và chính phủ từ cuối thế kỷ 19 và trong một số trường hợp thậm chí còn sớm hơn.

Trước đây, mối quan tâm đến trách nhiệm xã hội chủ yếu tập trung vào doanh nghiệp. Thuật ngữ “trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp” (CSR) quen thuộc với nhiều người hơn là “trách nhiệm xã hội”.

Nhận thức rằng trách nhiệm xã hội có thể áp dụng được với mọi loại hình tổ chức khác nhau, không chỉ những tổ chức trong kinh doanh, đã thừa nhận rằng các tổ chức cũng có trách nhiệm đóng góp vào sự phát triển bền vững.

Các yếu tố trách nhiệm xã hội phản ánh mong muốn của xã hội tại một thời điểm cụ thể và do đó có nhiều khả năng thay đổi. Vì những vấn đề của xã hội thay đổi nên những mong muốn của tổ chức cũng thay đổi để phản ánh những vấn đề đó.

Quan điểm trước đây về trách nhiệm xã hội tập trung vào những hoạt động bác ái như từ thiện. Những vấn đề như thực hành lao động và thực hành hoạt động công bằng được chú ý đến từ hơn một thế kỷ trước. Những vấn đề khác như quyền con người, môi trường, bảo vệ người tiêu dùng, chống gian lận và tham nhũng được bổ sung theo thời gian, vì chúng nhận được nhiều sự chú ý hơn.

Những chủ đề cốt lõi nêu trong tiêu chuẩn này phản ánh quan điểm hiện tại về thực hành tốt. Những quan điểm về thực hành tốt chắc chắn cũng sẽ thay đổi trong tương lai và những vấn đề khác nữa cũng có thể được coi là yếu tố quan trọng của trách nhiệm xã hội.

3.2. Xu hướng hiện tại về trách nhiệm xã hội

Vì nhiều nguyên nhân, nhận thức về trách nhiệm xã hội của các tổ chức ngày càng gia tăng.

Sự toàn cầu hóa, khả năng di chuyển và tiếp cận dễ dàng cũng như tính sẵn có của các phương tiện truyền thông nhanh chóng đồng nghĩa với việc các cá nhân và tổ chức trên thế giới cảm thấy dễ dàng hơn để biết về các quyết định và hoạt động của các tổ chức ở những khu vực xa xôi cũng như liền kề. Những yếu tố này tạo cơ hội cho tổ chức học hỏi được những cách thức mới trong việc thực hiện và giải quyết các vấn đề. Điều này cũng có nghĩa là các quyết định và hoạt động của tổ chức chịu sự giám sát gia tăng của nhiều nhóm và cá nhân hơn. Những chính sách hoặc thực hành của các tổ chức ở những địa điểm khác nhau có thể được so sánh một cách nhanh chóng.

Tính chất toàn cầu của một số vấn đề môi trường và sức khỏe, sự thừa nhận về trách nhiệm toàn cầu đối với cuộc chiến chống nghèo đói, sự phụ thuộc lẫn nhau về tài chính và kinh tế gia tăng, các chuỗi giá trị phân tán hơn theo địa lý có nghĩa là các vấn đề liên quan đến tổ chức có thể mở rộng ra ngoài những vấn đề hiện tại trong khu vực mà tổ chức hoạt động. Điều quan trọng là tổ chức tập trung vào trách nhiệm xã hội bất kể tình hình xã hội hay kinh tế. Các công cụ như Tuyên bố Rio về môi trường và phát triển^[158], Tuyên bố Johannesburg về phát triển bền vững^[151], Mục tiêu phát triển thiên niên kỷ^[153] và Tuyên bố của ILO về Các nguyên tắc và quyền cơ bản tại nơi làm việc^[54] nhấn mạnh sự phụ thuộc lẫn nhau mang tính toàn cầu này.

Trải qua nhiều thập kỷ, toàn cầu hóa dẫn đến làm tăng ảnh hưởng của các loại hình tổ chức khác nhau - bao gồm cả những tổ chức trong khối tư nhân, tổ chức phi chính phủ (NGO) và chính phủ - đến cộng đồng và môi trường.

Các NGO và công ty trở thành nhà cung cấp nhiều dịch vụ theo đặt hàng của chính phủ, đặc biệt ở các quốc gia mà chính phủ phải đối mặt với những thách thức và ràng buộc nghiêm trọng dẫn đến không có khả năng cung cấp dịch vụ trong các lĩnh vực như sức khỏe, giáo dục và phúc lợi xã hội. Do khả năng của chính phủ các nước mở rộng, vai trò của các tổ chức chính phủ và khu vực tư nhân cũng đang thay đổi.

Trong thời kỳ khủng hoảng kinh tế và tài chính, các tổ chức cần tìm cách duy trì các hoạt động liên quan đến trách nhiệm xã hội. Những cuộc khủng hoảng như vậy có tác động đáng kể đến nhiều nhóm dễ bị tổn thương hơn và do đó nhu cầu đối với trách nhiệm xã hội càng lớn hơn. Chúng cũng tạo những cơ hội nhất định để tích hợp mọi cân nhắc về khía cạnh xã hội, kinh tế và môi trường hiệu quả hơn vào việc cải cách chính sách, các quyết định và hoạt động của tổ chức. Chính phủ có vai trò then chốt trong việc nhận biết những cơ hội này.

Người tiêu dùng, khách hàng, nhà bảo trợ, nhà đầu tư và các chủ sở hữu bằng nhiều cách khác nhau gây ảnh hưởng về tài chính đến tổ chức để thực hiện trách nhiệm xã hội. Mong muốn của xã hội liên quan đến hoạt động của tổ chức ngày càng gia tăng. Luật pháp về quyền được biết của cộng đồng ở nhiều khu vực giúp con người tiếp cận với những thông tin chi tiết về các quyết định và hoạt động của một số tổ chức. Ngày càng nhiều tổ chức trao đổi thông tin với các bên liên quan, bao gồm cả việc đưa ra các báo cáo về trách nhiệm xã hội, nhằm đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan đối với các thông tin về hoạt động của tổ chức.

Điều này và những yếu tố khác tạo thành bối cảnh cho trách nhiệm xã hội và đóng góp vào việc kêu gọi các tổ chức chứng tỏ trách nhiệm xã hội của mình.

3.3. Đặc điểm của trách nhiệm xã hội

3.3.1. Khái quát

Đặc điểm quan trọng của **trách nhiệm xã hội** (2.18) là sự tự nguyện của tổ chức trong việc kết hợp những cân nhắc về mặt xã hội và môi trường vào quá trình ra quyết định và có thể giải trình được những tác động của các quyết định và hoạt động của tổ chức tới xã hội và môi trường. Điều này hàm ý cả hành vi minh bạch và đạo đức đóng góp vào sự phát triển bền vững, là phù hợp với luật pháp cũng như nhất quán với chuẩn mực ứng xử quốc tế. Điều đó cũng có nghĩa là trách nhiệm xã hội được tích hợp trong toàn bộ tổ chức, được thực thi trong các mối quan hệ của tổ chức và có tính đến quyền lợi của các bên liên quan.

Bên liên quan có một hoặc nhiều quyền lợi có thể chịu ảnh hưởng bởi các quyết định và hoạt động của tổ chức. Quyền lợi này giúp cho bên liên quan có được một “cổ phần” trong tổ chức, tạo nên mối quan hệ với tổ chức. Mối quan hệ này không nhất thiết là chính thống hay được bên liên quan hoặc tổ chức thừa nhận. Bên liên quan còn được gọi là “bên quan tâm”. Trong việc xác định để thừa nhận quyền lợi nào của bên liên quan, tổ chức cần xem xét tính pháp lý của những quyền lợi đó và sự nhất quán với chuẩn mực ứng xử quốc tế.

3.3.2. Mong muốn của xã hội

Trách nhiệm xã hội bao gồm sự hiểu biết về những mong muốn rộng hơn của xã hội. Nguyên tắc cơ bản của trách nhiệm xã hội là tôn trọng nguyên tắc pháp quyền và tuân thủ những nghĩa vụ ràng buộc về pháp lý. Tuy nhiên, trách nhiệm xã hội cũng đòi hỏi những hành động vượt ra ngoài sự phù hợp về pháp lý và sự thừa nhận các nghĩa vụ đối với những vấn đề không chịu ràng buộc về pháp lý khác. Những nghĩa vụ này phát sinh ngoài những giá trị đạo đức chung và các giá trị khác.

Mặc dù mong muốn về ứng xử có trách nhiệm xã hội sẽ khác nhau giữa các quốc gia và nền văn hóa, nhưng dù sao các tổ chức cũng cần tôn trọng chuẩn mực ứng xử quốc tế như những chuẩn mực nêu trong Tuyên bố chung về quyền con người^[156], Tuyên bố Johannesburg về phát triển bền vững^[151] và các công cụ khác.

Điều 6 xem xét các chủ đề cốt lõi về trách nhiệm xã hội. Mỗi chủ đề bao gồm nhiều vấn đề khác nhau cho phép tổ chức xác định được những tác động chính của mình đối với xã hội. Tranh luận về từng vấn đề cũng mô tả những hành động nhằm giải quyết các tác động này.

3.3.3. Vai trò của các bên liên quan đối với trách nhiệm xã hội

Việc xác định và gắn kết với các bên liên quan là vấn đề nền tảng đối với trách nhiệm xã hội. Tổ chức cần xác định người có quan tâm đến các quyết định và hoạt động của tổ chức, sao cho có thể hiểu được những tác động và xác định cách thức giải quyết chúng. Mặc dù các bên liên quan có thể trợ giúp tổ chức xác định sự thích hợp của các vấn đề cụ thể đối với quyết định và hoạt động của tổ chức nhưng các bên liên quan không thay thế được xã hội trong việc xác định các chuẩn mực và mong đợi về hành vi. Một vấn đề có thể liên quan đến trách nhiệm xã hội của tổ chức ngay cả khi không được nhận biết cụ thể bởi bên liên quan mà nó tham vấn. Hướng dẫn chi tiết về điều này được đề cập trong 4.5 và Điều 5.

3.3.4. Tích hợp trách nhiệm xã hội

Vì trách nhiệm xã hội liên quan đến những tác động tiềm ẩn và thực tế của các quyết định và hoạt động của tổ chức, nên những hoạt động thông thường hàng ngày của tổ chức tạo nên hành vi ứng xử quan trọng nhất cần được nhắm đến. Trách nhiệm xã hội cần phải là một phần gắn kết trong chiến lược tổ chức cốt lõi với những trách nhiệm và khả năng giải trình được ấn định ở tất cả các cấp độ thích hợp của tổ chức. Nó cần được phản ánh trong việc ra quyết định và xem xét trong việc thực thi các hoạt động.

Lòng bác ái (trong ngữ cảnh này được hiểu là làm từ thiện) có thể có tác động tích cực đến xã hội. Tuy nhiên, tổ chức không nên sử dụng để thay thế cho việc tích hợp trách nhiệm xã hội vào tổ chức.

Những tác động của các quyết định hoặc hoạt động của tổ chức có thể chịu ảnh hưởng lớn bởi mối quan hệ với các tổ chức khác. Một tổ chức có thể cần làm việc với các tổ chức khác để thực hiện trách nhiệm của mình. Các tổ chức này bao gồm các tổ chức ngang cấp, đối thủ cạnh tranh (trong khi vẫn chú ý tránh hành vi chống cạnh tranh), các bộ phận khác của chuỗi giá trị hoặc bất kỳ bên liên quan khác trong phạm vi ảnh hưởng của tổ chức.

Hộp 2 mô tả tầm quan trọng của bình đẳng giới và mối liên hệ tới trách nhiệm xã hội.

Hộp 2 - Bình đẳng giới và trách nhiệm xã hội

Mọi xã hội đều ấn định vai trò giới cho nam và nữ. Vai trò giới được hiểu là những hành vi có điều kiện cho những hoạt động và trách nhiệm được nhìn nhận là nam và nữ. Những vai trò giới này đôi khi có thể phân biệt đối xử với phụ nữ nhưng cũng có thể phân biệt đối xử với nam giới. Trong mọi trường hợp, phân biệt giới làm giới hạn khả năng của cá nhân, gia đình, cộng đồng và xã hội.

Có một mối liên kết tích cực được minh chứng giữa bình đẳng giới và sự phát triển kinh tế, xã hội, đó là lý do vì sao bình đẳng giới là một trong những Mục tiêu phát triển thiên niên kỷ. Thúc đẩy bình đẳng giới trong các hoạt động và sự ủng hộ tích cực của tổ chức là một thành phần quan trọng của trách nhiệm xã hội.

Tổ chức cần xem xét các quyết định và hoạt động của mình để loại trừ sự thiên vị giới và thúc đẩy bình đẳng giới. Bao gồm:

- kết hợp giữa nam giới và nữ giới trong cơ cấu điều hành và quản lý của tổ chức, với mục đích từng bước đạt được sự cân bằng và loại bỏ rào cản về giới tính;
- đối xử bình đẳng với người lao động nam và nữ trong việc tuyển dụng, giao việc, đào tạo, cơ hội phát triển, bồi thường và chấm dứt việc làm;
- trả thù lao ngang bằng cho người lao động nam và nữ đối với công việc tạo ra giá trị ngang bằng nhau^[57];
- những tác động có khả năng tạo ra sự khác biệt đối với nam giới và nữ giới về môi trường làm việc, an toàn và sức khỏe cộng đồng;
- các quyết định và hoạt động của tổ chức có xem xét cân đối nhu cầu của nam và nữ (ví dụ, kiểm tra mọi tác động khác biệt bất kỳ đối với nam giới và nữ giới nảy sinh từ việc phát triển sản phẩm hoặc dịch vụ cụ thể, hoặc xem xét hình ảnh của nam giới và nữ giới trên bất kỳ hình thức truyền thông hay quảng cáo nào của tổ chức); và
- lợi ích đối với cả nữ giới và nam giới từ sự ủng hộ và đóng góp của tổ chức cho sự phát triển của cộng đồng, đặc biệt lưu ý bồi thường cho những khu vực trong đó một trong hai giới bị thiệt thòi.

Bình đẳng giới trong sự gắn kết với các bên liên quan cũng là một phương tiện quan trọng để đạt được bình đẳng giới trong các hoạt động của tổ chức.

Để thúc đẩy bình đẳng giới, tổ chức cũng có thể tham khảo ý kiến chuyên gia trong các vấn đề về giới.

Tổ chức được khuyến khích sử dụng những chỉ số, mục tiêu và các tài liệu tham khảo thực hành tốt nhất để theo dõi một cách hệ thống tiến trình đạt được sự bình đẳng giới ^{[133][149]}.

Hộp 3 mô tả cách thức tiêu chuẩn này đề cập đến các hoạt động của tổ chức nhỏ và vừa (SMO).

Hộp 3 - TCVN ISO 26000 (ISO 26000) với tổ chức nhỏ và vừa (SMO)

Các tổ chức nhỏ và vừa là các tổ chức có số lượng lao động hoặc quy mô hoạt động tài chính nằm dưới những giới hạn nhất định. Ngưỡng quy mô giữa các quốc gia có sự khác nhau. Với mục đích của tiêu chuẩn này, SMO bao gồm những tổ chức rất nhỏ được gọi là tổ chức “vi mô”.

Việc tích hợp trách nhiệm xã hội trong toàn bộ một SMO có thể được tiến hành thông qua những hành động thực tế, đơn giản và hiệu quả về chi phí, chứ không nhất thiết phải phức tạp hay tốn kém. Trên thực tế, nhờ có quy mô nhỏ và khả năng linh hoạt, dễ đổi mới hơn, SMO có những cơ hội đặc biệt tốt đối với trách nhiệm xã hội. Các tổ chức này thường linh hoạt hơn về mặt quản lý tổ chức, thường có sự tiếp xúc gần gũi với cộng đồng địa phương và lãnh đạo cao nhất của họ thường có ảnh hưởng trực tiếp hơn đến hoạt động của tổ chức.

Trách nhiệm xã hội bao gồm việc chấp nhận một phương pháp tích hợp để quản lý các hoạt động và tác động của tổ chức. Tổ chức cần tập trung và theo dõi những tác động của các quyết định và hoạt động của mình đối với xã hội và môi trường có tính đến cả quy mô và các tác động của tổ chức. Tổ chức có thể không khắc phục ngay được mọi hậu quả tiêu cực của các quyết định và hoạt động của mình, do đó, cần đưa ra những lựa chọn và thiết lập các ưu tiên.

Dưới đây là những xem xét có thể hữu ích. SMO cần:

- cân nhắc rằng các thủ tục quản lý nội bộ, báo cáo với các bên liên quan và các quá trình khác có thể linh hoạt hơn và không nhất thiết phải thực hiện đối với SMO so với những đối tác lớn hơn khác của tổ chức, với điều kiện là phải đảm bảo mức độ minh bạch phù hợp;
- nhận thức rằng khi xem xét cả bảy chủ đề cốt lõi và nhận biết các vấn đề liên quan, cần tính đến hoàn cảnh riêng của tổ chức, các điều kiện, nguồn lực và quyền lợi của các bên liên quan, thừa nhận rằng tất cả các chủ đề cốt lõi nhưng không phải mọi vấn đề sẽ phù hợp với mọi tổ chức;
- tập trung vào giai đoạn khởi đầu các vấn đề và các tác động có tầm quan trọng lớn nhất đối với sự phát triển bền vững. SMO cũng cần có kế hoạch giải quyết các vấn đề tồn đọng và tác động một cách kịp thời;
- tìm kiếm sự trợ giúp từ các cơ quan chính phủ liên quan, các tổ chức đoàn thể (như các hiệp hội ngành và các đơn vị cấp trên hoặc ngang cấp) cũng như cơ quan tiêu chuẩn quốc gia trong việc xây dựng các hướng dẫn và chương trình thực hành để áp dụng tiêu chuẩn này. Những hướng dẫn và chương trình này cần được điều chỉnh theo tính chất và nhu cầu cụ thể của SMO và các bên liên quan; và
- khi thích hợp, phối hợp hành động với các tổ chức ngang cấp và tổ chức ngành chứ không hoạt động riêng rẽ, để tiết kiệm nguồn lực và tăng cường năng lực hành động. Ví dụ, đối với các tổ chức hoạt động trong cùng một hoàn cảnh và lĩnh vực, việc xác định và gắn kết với các bên liên quan đôi khi sẽ hiệu quả hơn nếu có sự phối hợp.

Trách nhiệm xã hội mang lại lợi ích cho SMO vì những lý do đề cập trong tiêu chuẩn này. SMO có thể thấy rằng các tổ chức khác có mối quan hệ với họ coi việc hỗ trợ cho những nỗ lực của SMO là một phần trách nhiệm xã hội của bản thân mình.

Các tổ chức có năng lực và kinh nghiệm hơn về trách nhiệm xã hội có thể xem xét hỗ trợ cho các SMO, bao gồm cả việc trợ giúp họ nâng cao nhận thức về những vấn đề trách nhiệm xã hội và thực hành tốt.

3.3.5. Mối quan hệ giữa trách nhiệm xã hội và phát triển bền vững

Mặc dù nhiều người sử dụng thuật ngữ trách nhiệm xã hội và phát triển bền vững thay thế cho nhau và có một mối quan hệ chặt chẽ giữa hai thuật ngữ này, nhưng chúng là hai khái niệm khác biệt.

Phát triển bền vững là một khái niệm được thừa nhận rộng rãi và mục tiêu định hướng được quốc tế thừa nhận từ sau khi bản Báo cáo của Ủy ban Môi trường và Phát triển thế giới của Liên hiệp quốc mang tiêu đề: Tương lai chung của chúng ta ^[174] được xuất bản năm 1987. Phát triển bền vững là nhằm đáp ứng nhu cầu của xã hội đồng thời vẫn nằm trong giới hạn sinh thái học của hành tinh và không làm hủy hoại khả năng của các thế hệ tương lai trong việc đáp ứng các nhu cầu của họ. Phát triển bền vững bao gồm ba khía cạnh - kinh tế, xã hội và môi trường - là ba khía cạnh phụ thuộc lẫn nhau; ví dụ, xóa bỏ đói nghèo đòi hỏi cả việc thúc đẩy công bằng xã hội và phát triển kinh tế cũng như bảo vệ môi trường.

Nhiều diễn đàn quốc tế đã nhắc lại tầm quan trọng của những mục tiêu này trong nhiều năm kể từ 1987, như Hội nghị Liên hiệp quốc về Môi trường và phát triển năm 1992 và Hội nghị thượng đỉnh thế giới về Phát triển bền vững năm 2002.

Trách nhiệm xã hội là hoạt động có tổ chức vì nó tập trung và kết nối trách nhiệm của tổ chức với xã hội và môi trường. Trách nhiệm xã hội gắn kết chặt chẽ với phát triển bền vững. Vì phát triển bền vững có các mục tiêu kinh tế, xã hội và môi trường chung cho tất cả mọi người nên có thể được sử dụng theo cách thức tổng hợp những mong muốn rộng hơn của xã hội mà những tổ chức theo đuổi hành động có trách nhiệm cần tính đến. Do đó, mục tiêu bao quát của trách nhiệm xã hội của tổ chức phải là đóng góp cho sự phát triển bền vững.

Những nguyên tắc, thực tiễn và chủ đề cốt lõi mô tả trong những điều dưới đây của tiêu chuẩn này tạo cơ sở cho tổ chức thực thi trách nhiệm xã hội vào thực tế và góp phần cho sự phát triển bền vững. Các quyết định và hoạt động của một tổ chức có trách nhiệm xã hội có thể đóng góp có ý nghĩa cho sự phát triển bền vững.

Mục tiêu của phát triển bền vững là nhằm đạt được tính ổn định cho toàn xã hội và hành tinh. Nó không liên quan đến tính bền vững hay sự tồn tại của bất kỳ một tổ chức cụ thể nào. Tính bền vững của một tổ chức độc lập có thể hoặc không thể tương thích với tính bền vững của toàn xã hội, đạt được nhờ việc tập trung vào các khía cạnh xã hội, kinh tế và môi trường một cách hợp nhất. Tiêu dùng bền vững, sử dụng nguồn lực bền vững và nghề nghiệp bền vững liên quan đến tất cả các tổ chức và liên quan đến sự bền vững của toàn xã hội.

3.4. Nhà nước và trách nhiệm xã hội

Tiêu chuẩn này không thể thay thế, sửa đổi hoặc bằng bất kỳ cách nào thay đổi nghĩa vụ của nhà nước về lợi ích công. Tiêu chuẩn này không đưa ra hướng dẫn về những gì cần phải chịu sự ràng buộc về nghĩa vụ pháp lý; và cũng không nhằm vào những vấn đề chỉ có thể được giải quyết thích đáng thông qua các thể chế chính trị. Vì nhà nước có quyền lực duy nhất về lập pháp và hành pháp nên giữa nhà nước và các tổ chức có sự khác biệt về nghĩa vụ và trách nhiệm. Ví dụ, nghĩa vụ của nhà nước trong việc bảo vệ quyền con người có sự khác biệt với trách nhiệm của các tổ chức đối với quyền con người như được đề cập trong tiêu chuẩn này.

Hoạt động đúng đắn của nhà nước là điều không thể thiếu được đối với phát triển bền vững. Vai trò của nhà nước là thiết yếu trong việc đảm bảo áp dụng hiệu quả luật và quy định nhằm thúc đẩy văn hóa tuân thủ luật pháp. Các tổ chức chính phủ, giống như bất kỳ tổ chức nào khác, có thể mong muốn sử dụng tiêu chuẩn này để thông tin về các chính sách, quyết định và hoạt động liên quan đến các khía cạnh trách nhiệm xã hội. Chính phủ có thể hỗ trợ các tổ chức trong nỗ lực hoạt động có trách nhiệm xã hội bằng nhiều cách như thừa nhận và thúc đẩy trách nhiệm xã hội. Tuy nhiên, việc thúc đẩy trách nhiệm xã hội của tổ chức không và không thể thay thế cho việc thực thi hiệu quả các nghĩa vụ và trách nhiệm của nhà nước.

4. Nguyên tắc trách nhiệm xã hội

4.1. Khái quát

Điều này đưa ra hướng dẫn về bảy nguyên tắc trách nhiệm xã hội.

Khi tiếp cận và thực thi trách nhiệm xã hội, mục tiêu bao trùm đối với một tổ chức là tối đa hóa đóng góp của họ vào sự phát triển bền vững. Với mục tiêu này, mặc dù không có một danh mục hoàn chỉnh các nguyên tắc trách nhiệm xã hội, nhưng các tổ chức cần tôn trọng bảy nguyên tắc nêu dưới đây cũng như những nguyên tắc cụ thể cho từng chủ đề cốt lõi nêu trong Điều 6.

Các tổ chức cần ứng xử dựa theo các tiêu chuẩn, hướng dẫn hoặc quy tắc đạo đức phù hợp với những nguyên tắc được chấp nhận về hành vi đạo đức đúng hoặc tốt trong bối cảnh tình huống cụ thể, ngay cả khi đó là thách thức.

Khi áp dụng tiêu chuẩn này, tổ chức cần tính đến sự đa dạng về xã hội, môi trường, pháp lý, văn hóa, chính trị và tổ chức cũng như những khác biệt về điều kiện kinh tế trong khi vẫn phù hợp với chuẩn mực ứng xử quốc tế.

4.2. Trách nhiệm giải trình

Nguyên tắc: tổ chức cần chịu trách nhiệm về những tác động của mình đối với xã hội, nền kinh tế và môi trường.

Nguyên tắc này gợi ý rằng tổ chức cần chấp nhận sự kiểm soát thích hợp đồng thời chấp nhận nghĩa vụ đáp ứng kiểm soát này.

Trách nhiệm giải trình liên quan đến nghĩa vụ đối với người quản lý phải đáp ứng những quyền lợi chủ đạo của tổ chức và buộc tổ chức phải chịu trách nhiệm trước cơ quan luật pháp về các luật và quy định. Trách nhiệm giải trình đối với tác động tổng thể của các quyết định và hoạt động của tổ chức tới xã hội và môi trường cũng hàm ý rằng tổ chức phải chịu trách nhiệm với những đối tượng bị ảnh hưởng bởi các quyết định và hoạt động của tổ chức cũng như xã hội nói chung, tùy theo tính chất tác động và hoàn cảnh.

Việc chịu trách nhiệm sẽ có tác động tích cực đối với cả tổ chức lẫn xã hội. Cấp độ chịu trách nhiệm có thể khác nhau nhưng luôn phải tương ứng với tầm quan trọng hoặc phạm vi thẩm quyền. Những tổ chức có quyền lực cao thường quan tâm nhiều hơn đến chất lượng của các quyết định và sai sót của mình. Trách nhiệm giải trình cũng bao gồm việc nhận trách nhiệm khi xảy ra hành vi sai trái, thực hiện biện pháp thích hợp để sửa chữa hành vi đó và tiến hành hành động ngăn ngừa việc tái diễn.

Tổ chức cần có trách nhiệm đối với:

- những tác động của các quyết định và hoạt động của tổ chức đối với xã hội, môi trường và nền kinh tế, đặc biệt là các hậu quả tiêu cực nghiêm trọng; và
- những hành động nhằm ngăn ngừa tái diễn các tác động tiêu cực ngoài chủ ý và không lường trước.

4.3. Tính minh bạch

Nguyên tắc: tổ chức cần minh bạch trong các quyết định và hoạt động có tác động đến xã hội và môi trường.

Tổ chức cần công khai các chính sách, quyết định và hoạt động thuộc trách nhiệm của tổ chức, bao gồm cả những tác động biết trước và có thể có đối với xã hội và môi trường một cách rõ ràng, chính xác và đầy đủ, ở mức độ hợp lý và trọn vẹn. Thông tin này cần có sẵn, dễ tiếp cận và dễ hiểu đối với những người đã hoặc có thể chịu ảnh hưởng đáng kể bởi tổ chức. Thông tin cần kịp thời và đúng sự thật, được trình bày một cách rõ ràng, khách quan sao cho các bên liên quan có thể đánh giá chính xác tác động mà những quyết định và hoạt động của tổ chức tạo ra đối với những lợi ích tương ứng của họ.

Nguyên tắc minh bạch không đòi hỏi công khai thông tin độc quyền, cũng như không liên quan đến việc cung cấp thông tin được luật pháp bảo vệ hoặc vi phạm nghĩa vụ pháp lý, thương mại, an ninh hoặc riêng tư của cá nhân.

Tổ chức cần công khai về:

- mục đích, tính chất và vị trí các hoạt động của tổ chức;
- nhận biết quyền lợi chủ đạo bất kỳ trong hoạt động của tổ chức;
- cách thức đưa ra quyết định, thực thi và xem xét, bao gồm cả việc xác định vai trò, trách nhiệm, khả năng giải trình và thẩm quyền đối với các chức năng khác nhau trong tổ chức;
- các tiêu chuẩn và chuẩn mực theo đó tổ chức đánh giá việc thực hiện của mình về trách nhiệm xã hội;
- hiệu quả hoạt động của tổ chức về các vấn đề liên quan và quan trọng của trách nhiệm xã hội;
- các nguồn, con số và sử dụng quỹ của tổ chức;
- những tác động biết trước và có thể có của các quyết định và hoạt động của tổ chức lên các bên liên quan, xã hội, nền kinh tế và môi trường; và
- các bên liên quan và tiêu chí, quy trình để xác định, lựa chọn và sử dụng họ.

4.4. Hành vi đạo đức

Nguyên tắc: tổ chức cần phải luôn ứng xử có đạo đức.

Hành vi của tổ chức cần dựa trên các nguyên tắc trung thực, công bằng và nhất quán. Những giá trị này hàm ý mối quan tâm đối với con người, động vật và môi trường cũng như cam kết điều chỉnh tác động của các hoạt động và quyết định của tổ chức tới lợi ích của các bên liên quan.

Tổ chức cần tích cực xúc tiến hành vi đạo đức thông qua việc:

- xác định và nêu rõ các giá trị cốt lõi và các nguyên tắc của tổ chức;
- xây dựng và sử dụng cơ cấu điều hành giúp thúc đẩy hành vi đạo đức trong tổ chức, trong việc ra quyết định và trong mối tương tác với các tổ chức khác;
- xác định, lựa chọn và áp dụng các tiêu chuẩn về ứng xử có đạo đức phù hợp với mục đích và hoạt động của tổ chức đồng thời nhất quán với những nguyên tắc nêu trong tiêu chuẩn này;
- khuyến khích và đẩy mạnh việc tuân thủ các tiêu chuẩn về ứng xử có đạo đức;
- xác định và truyền đạt các tiêu chuẩn về ứng xử có đạo đức mong muốn từ cơ cấu điều hành, nhân sự, nhà cung cấp, nhà thầu và, khi thích hợp, chủ sở hữu, nhà quản lý và đặc biệt là từ những người có cơ hội tạo ảnh hưởng đáng kể đến các giá trị, văn hóa, chiến lược và hoạt động của tổ chức và những người đại diện cho tổ chức, trong khi vẫn đảm bảo duy trì văn hóa địa phương;
- ngăn ngừa hoặc giải quyết những xung đột lợi ích trong toàn bộ tổ chức có thể dẫn đến việc ứng xử phi đạo đức;
- thiết lập và duy trì cơ chế giám sát và kiểm soát để theo dõi, hỗ trợ và thực thi hành vi có đạo đức;

- thiết lập và duy trì cơ chế tạo thuận lợi cho việc tố cáo hành vi phi đạo đức mà không sợ bị trả thù;
- xác định và chỉ ra các trường hợp mà luật pháp và quy định của địa phương không có hoặc đối lập với hành vi đạo đức;
- chấp nhận và áp dụng các tiêu chuẩn về hành vi có đạo đức được quốc tế thừa nhận khi tiến hành nghiên cứu các vấn đề con người [165]; và
- tôn trọng việc bảo vệ động vật, không gây ảnh hưởng đến sự sống và tồn tại của chúng, bao gồm cả việc tạo điều kiện tốt cho chăm sóc, nuôi dưỡng, sinh đẻ, vận chuyển và tiêu thụ động vật [175].

4.5. Tôn trọng quyền lợi của các bên liên quan

Nguyên tắc: tổ chức cần tôn trọng, xem xét và đáp ứng quyền lợi của các bên liên quan.

Mặc dù các mục tiêu của tổ chức giới hạn ở quyền lợi của các chủ sở hữu, thành viên, khách hàng hoặc cử tri, nhưng các cá nhân hoặc nhóm người khác cũng có thể có các quyền, yêu cầu hoặc lợi ích cụ thể cần được tính đến. Những cá nhân hoặc nhóm người này cùng tạo nên các bên liên quan của tổ chức.

Tổ chức cần:

- xác định các bên liên quan;
- thừa nhận và quan tâm thích đáng đến quyền lợi cũng như các quyền hợp pháp của các bên liên quan và đáp ứng các mối quan ngại mà họ bày tỏ;
- thừa nhận rằng một số bên liên quan có thể có ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động của tổ chức;
- đánh giá và tính đến khả năng các bên liên quan tiếp xúc, tham gia và ảnh hưởng tới tổ chức;
- cân nhắc mối quan hệ giữa quyền lợi của các bên liên quan với mong muốn rộng hơn của xã hội và với sự phát triển bền vững, cũng như tính chất mối quan hệ của các bên liên quan với tổ chức (xem thêm 3.3.1); và
- xem xét quan điểm của các bên liên quan có quyền lợi có thể chịu ảnh hưởng bởi một quyết định hay hoạt động ngay cả khi họ không có vai trò chính thức trong bộ máy điều hành của tổ chức hoặc không nhận thức được các quyền lợi này.

4.6. Tôn trọng nguyên tắc pháp quyền

Nguyên tắc: tổ chức cần nhận thức rằng việc tôn trọng nguyên tắc pháp quyền là bắt buộc.

Nguyên tắc pháp quyền đề cập đến quyền lực tối cao của luật pháp và, đặc biệt, không một cá nhân hoặc tổ chức nào được đứng trên luật pháp và chính phủ cũng phải tuân thủ luật pháp. Nguyên tắc pháp quyền trái ngược hẳn với việc thực thi quyền lực. Nguyên tắc pháp quyền thường hàm ý là luật và quy định được xây dựng, công bố và buộc phải thực thi công bằng theo các thủ tục được thiết lập. Trong ngữ cảnh trách nhiệm xã hội, tôn trọng nguyên tắc pháp quyền có nghĩa là tổ chức tuân thủ tất cả các luật và quy định có thể áp dụng. Điều này hàm ý là tổ chức cần thực hiện các bước để nhận thức về các luật và quy định áp dụng, để thông tin cho mọi người trong tổ chức về nghĩa vụ của họ trong việc tuân thủ và thực hiện các biện pháp tuân thủ luật pháp.

Tổ chức cần:

- tuân thủ các yêu cầu pháp định trong mọi hoạt động thuộc phạm vi quyền hạn của tổ chức, ngay cả khi luật và các quy định này không được thực thi thích đáng;
- đảm bảo rằng các mối quan hệ và hoạt động của tổ chức đều nằm trong phạm vi khuôn khổ pháp lý dự kiến và liên quan;
- đảm bảo thông hiểu mọi nghĩa vụ pháp lý; và
- định kỳ xem xét sự tuân thủ luật và quy định của tổ chức.

4.7. Tôn trọng chuẩn mực ứng xử quốc tế

Nguyên tắc: tổ chức cần tôn trọng các chuẩn mực ứng xử quốc tế, trong khi vẫn gắn với nguyên tắc tôn trọng nguyên tắc pháp quyền.

- Trong các trường hợp luật hoặc việc thi hành luật không đưa ra biện pháp bảo vệ thích đáng cho môi trường hoặc xã hội, tổ chức cần phấn đấu ít nhất là tôn trọng các chuẩn mực ứng xử quốc tế.
- Ở các quốc gia mà luật hoặc việc thi hành luật mâu thuẫn với chuẩn mực ứng xử quốc tế, tổ chức cần phấn đấu tôn trọng các chuẩn mực này ở mức độ cao nhất có thể.
- Trong các trường hợp luật hoặc việc thi hành luật mâu thuẫn với chuẩn mực ứng xử quốc tế và trường hợp không tuân theo những chuẩn mực này có thể gây hậu quả nghiêm trọng, khi thích hợp và khả thi, tổ chức cần xem xét tính chất các mối quan hệ và hoạt động của mình trong phạm vi quyền hạn đó.

- Tổ chức cần xem xét những cơ hội và các kênh chính thống để tìm cách gây áp lực lên các tổ chức và cơ quan chức năng liên quan nhằm sửa chữa những mâu thuẫn này.
- Tổ chức cần tránh trở thành đồng lõa với các hoạt động của tổ chức khác không phù hợp với chuẩn mực ứng xử quốc tế.

Hộp 4 - Hiểu biết về sự đồng lõa

Đồng lõa có cả nghĩa pháp lý và phi luật pháp.

Trong ngữ cảnh pháp lý, đồng lõa được xác định trong một số hệ thống pháp luật là tham gia vào một hoạt động hoặc thiếu sót có ảnh hưởng cơ bản đến việc thực hiện hoạt động phi pháp như một tội phạm, trong khi có hiểu biết hoặc có ý định tiếp tay cho hoạt động bất hợp pháp đó.

Đồng lõa đi kèm với khái niệm trợ giúp và tiếp tay cho hành động hay thiếu sót bất hợp pháp.

Trong ngữ cảnh phi luật pháp, đồng lõa xuất phát từ những mong đợi về hành vi xã hội rộng. Trong ngữ cảnh này, tổ chức có thể được coi là đồng lõa khi nó hỗ trợ thực hiện những hành động sai trái của người khác không tuân thủ hay coi thường chuẩn mực ứng xử quốc tế mà tổ chức đã biết hoặc cần biết nhờ sự nỗ lực đúng mức, có thể dẫn đến những tác động tiêu cực lớn tới xã hội, nền kinh tế hay môi trường. Tổ chức cũng có thể được coi là đồng lõa khi không nói ra hoặc hưởng lợi từ những hành động sai trái đó.

4.8. Tôn trọng quyền con người

Nguyên tắc: tổ chức cần tôn trọng quyền con người và nhận thức về tầm quan trọng cũng như tính chất chung của nó (xem thêm chủ đề cốt lõi về quyền con người ở 6.3).

Tổ chức cần:

- tôn trọng và thúc đẩy, khi có thể, những quyền được nêu trong Bộ Luật quốc tế về quyền con người;
- tôn trọng tính chất chung của các quyền này, đó là, chúng được áp dụng không thể tách rời ở tất cả các quốc gia, nền văn hóa và hoàn cảnh;
- trong những trường hợp quyền con người không được bảo vệ, thì cần thực hiện các biện pháp tôn trọng quyền con người và tránh lợi dụng những tình huống này; và
- trong những trường hợp luật hoặc việc thi hành luật không đưa ra các biện pháp bảo vệ thích đáng quyền con người, thì cần gắn kết với nguyên tắc tôn trọng chuẩn mực ứng xử quốc tế (xem 4.7).

5. Thừa nhận trách nhiệm xã hội và gắn kết với các bên liên quan

5.1. Khái quát

Điều này đề cập đến hai thực tiễn cơ bản của trách nhiệm xã hội: sự thừa nhận của tổ chức về trách nhiệm xã hội và sự nhận biết cũng như gắn kết với các bên liên quan của tổ chức. Như với các nguyên tắc mô tả trong Điều 4, các thực tiễn này cần phải ghi nhớ khi thực hiện các chủ đề cốt lõi của trách nhiệm xã hội nêu trong Điều 6.

Thừa nhận trách nhiệm xã hội liên quan đến việc xác định các vấn đề phát sinh bởi những tác động của các quyết định và hoạt động của tổ chức cũng như cách thức chỉ ra các vấn đề này để có thể đóng góp cho sự phát triển bền vững.

Việc thừa nhận trách nhiệm xã hội cũng liên quan đến việc thừa nhận các bên liên quan của tổ chức. Như mô tả trong 4.5, nguyên tắc cơ bản của trách nhiệm xã hội là tổ chức cần tôn trọng và xem xét quyền lợi của các bên liên quan sẽ chịu ảnh hưởng bởi các quyết định và hoạt động của tổ chức.

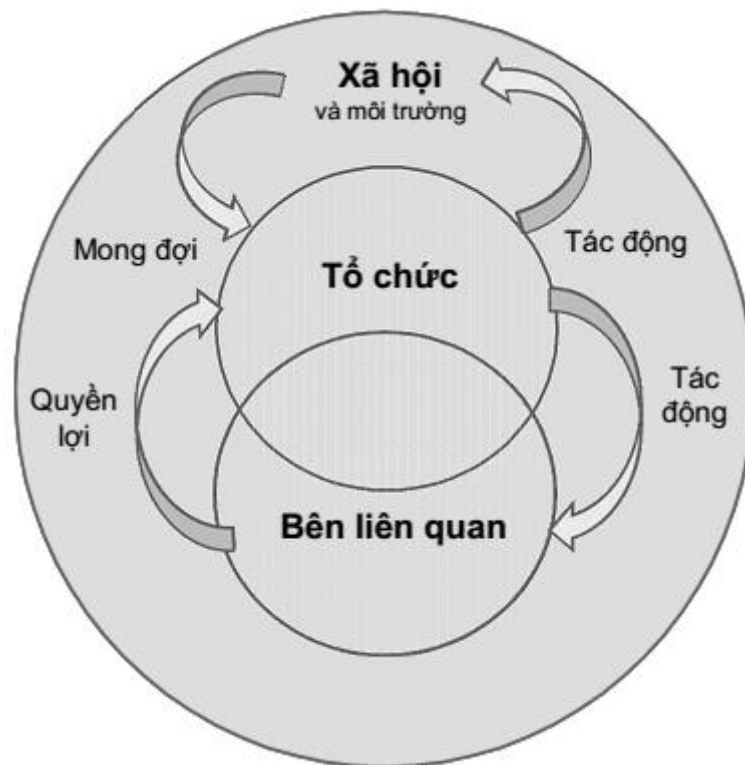
5.2. Thừa nhận trách nhiệm xã hội

5.2.1. Tác động, quyền lợi và mong đợi

Khi thực hiện trách nhiệm xã hội, tổ chức cần hiểu rõ ba mối quan hệ (xem Hình 2):

- **Giữa tổ chức và xã hội.** Tổ chức cần hiểu và thừa nhận những quyết định và hoạt động của mình có ảnh hưởng như thế nào tới xã hội và môi trường. Tổ chức cũng cần hiểu rõ những mong đợi của xã hội về hành vi có trách nhiệm đối với những tác động này. Điều này cần được thực hiện bằng cách xem xét các chủ đề cốt lõi và các vấn đề trách nhiệm xã hội (xem 5.5.2);
- **Giữa tổ chức và các bên liên quan.** Tổ chức cần hiểu rõ các bên liên quan khác nhau. Đó là các cá nhân hoặc nhóm người có quyền lợi có thể bị ảnh hưởng bởi các quyết định và hoạt động của tổ chức (xem 3.3.1); và
- **Giữa các bên liên quan và xã hội.** Tổ chức cần hiểu về mối quan hệ giữa quyền lợi của các bên liên quan chịu ảnh hưởng bởi tổ chức ở một bên còn bên kia là mong đợi của xã hội. Mặc dù các bên liên quan là bộ phận của xã hội nhưng họ có thể có quyền lợi không đồng nhất với những mong đợi của xã hội. Các bên liên quan có những quyền lợi cụ thể đối với tổ chức có thể phân biệt với những mong đợi của xã hội về hành vi trách nhiệm xã hội liên quan đến bất kỳ một vấn đề nào. Ví dụ, quyền

lợi được chi trả của người cung cấp và quyền lợi được tôn trọng của xã hội trong các hợp đồng có thể là những viễn cảnh khác biệt về cùng một vấn đề.



CHÚ THÍCH: Các bên liên quan có thể có quyền lợi không đồng nhất với mong đợi của xã hội.

Hình 2 - Mối quan hệ giữa tổ chức, các bên liên quan và xã hội

Trong việc thừa nhận trách nhiệm xã hội, tổ chức sẽ cần tính đến ba mối quan hệ. Tổ chức, các bên liên quan và xã hội có những viễn cảnh khác nhau, do mục tiêu của chúng có thể không giống nhau. Cần thừa nhận rằng các cá nhân và các tổ chức có thể có nhiều mối quan tâm khác nhau chịu ảnh hưởng bởi các quyết định và hoạt động của tổ chức.

5.2.2. Thừa nhận các chủ đề cốt lõi và vấn đề liên quan của trách nhiệm xã hội

Cách hiệu quả để tổ chức xác định trách nhiệm xã hội của mình là tiếp cận và làm quen với những vấn đề liên quan đến trách nhiệm xã hội trong bảy chủ đề cốt lõi sau: sự điều hành tổ chức; quyền con người; thực hành lao động; môi trường; thực tiễn hoạt động công bằng; vấn đề người tiêu dùng; và sự tham gia và phát triển của cộng đồng (xem 6.2 đến 6.8).

Những chủ đề cốt lõi này bao trùm hầu hết các tác động kinh tế, môi trường và xã hội mà tổ chức nhắm đến. Từng chủ đề được xem xét riêng trong Điều 6. Tranh luận về từng chủ đề cốt lõi bao trùm những vấn đề cụ thể mà tổ chức cần tính đến khi xác định trách nhiệm xã hội của mình. Mọi chủ đề cốt lõi, nhưng không nhất thiết là từng vấn đề, có mối liên quan nhất định đối với mỗi tổ chức.

Hướng dẫn về từng vấn đề bao gồm một loạt hành động mà tổ chức cần thực hiện và những mong đợi về cách thức ứng xử của tổ chức. Trong việc xem xét trách nhiệm xã hội của mình, tổ chức cần xác định từng vấn đề liên quan đến các quyết định và hoạt động của tổ chức cùng với những hành động và mong đợi liên quan. Hướng dẫn thêm về xác định vấn đề được nêu trong 7.2 và 7.3.

Tác động của các quyết định và hoạt động của tổ chức cần được xem xét theo những vấn đề này. Ngoài ra, các chủ đề cốt lõi và các vấn đề tương ứng có thể có được mô tả hoặc phân loại theo nhiều cách khác nhau. Một số xem xét quan trọng, bao gồm sức khỏe và an toàn, kinh tế và chuỗi giá trị, được đề cập trong nhiều hơn một chủ đề ở Điều 6.

Tổ chức cần xem xét tất cả các chủ đề cốt lõi để xác định vấn đề nào có liên quan. Việc xác định các vấn đề liên quan cần kéo theo việc đánh giá ý nghĩa của các tác động của tổ chức. Ý nghĩa của một tác động cần được xem xét trong mối tương quan với các bên liên quan và theo cách thức tác động đó ảnh hưởng đến sự phát triển bền vững.

Khi thừa nhận các chủ đề cốt lõi và các vấn đề về trách nhiệm xã hội của mình, tổ chức được trợ giúp nhờ mối tương tác với các tổ chức khác. Tổ chức cũng cần xem xét tác động của các quyết định và hoạt động của nó tới các bên liên quan.

Tổ chức mong muốn thừa nhận trách nhiệm xã hội cần xem xét cả sự ràng buộc pháp lý cũng như những nghĩa vụ hiện hành khác. Các nghĩa vụ ràng buộc pháp lý bao gồm luật và quy định áp dụng cũng như các nghĩa vụ liên quan đến các vấn đề xã hội, kinh tế hoặc môi trường có thể có trong hợp đồng được thực thi. Tổ chức cần xem xét những cam kết mà mình đưa ra về trách nhiệm xã hội.

Những cam kết này có thể nằm trong quy phạm đạo đức hoặc các hướng dẫn hoặc trong các nghĩa vụ thành viên của các hiệp hội mà tổ chức tham gia.

Thực hiện trách nhiệm xã hội là một quá trình liên tục. Những tác động tiềm ẩn của các quyết định và hoạt động cần được xác định và tính đến trong giai đoạn hoạch định các hoạt động mới. Các hoạt động đang tiến hành cần được rà soát lại khi cần sao cho tổ chức có thể tự tin rằng trách nhiệm xã hội của mình vẫn đang được chú trọng và có thể xác định xem có cần tính đến vấn đề nào khác nữa hay không.

5.2.3. Trách nhiệm xã hội và phạm vi ảnh hưởng của tổ chức

Tổ chức có trách nhiệm đối với những tác động của các quyết định và hoạt động mà nó có sự kiểm soát chính thức và/hoặc trên thực tế (kiểm soát trên thực tế đề cập đến các tình huống trong đó một tổ chức có khả năng sai khiến quyết định và hoạt động của một bên khác, ngay cả khi nó không có thẩm quyền về pháp lý hoặc chính thức để làm như vậy). Những tác động như vậy có thể được mở rộng. Ngoài việc chịu trách nhiệm đối với các quyết định và hoạt động của mình, trong một số trường hợp, tổ chức có thể có khả năng tác động đến hành vi của các tổ chức/bên mà nó có quan hệ. Trường hợp này được coi là nằm trong phạm vi ảnh hưởng của tổ chức.

Phạm vi ảnh hưởng này bao gồm các mối quan hệ trong và ngoài chuỗi giá trị của tổ chức. Tuy nhiên, không phải toàn bộ chuỗi giá trị của tổ chức đều nằm trong phạm vi ảnh hưởng của tổ chức. Nó có thể bao gồm các hiệp hội chính thức và không chính thức mà tổ chức tham gia cũng như các tổ chức ngang cấp hay các đối thủ cạnh tranh.

Tổ chức không phải luôn có trách nhiệm tạo ra ảnh hưởng đơn thuần vì nó có khả năng đó. Ví dụ, tổ chức không thể chịu trách nhiệm đối với các tác động của các tổ chức khác mà nó có ảnh hưởng nhất định nếu như tác động đó không phải là kết quả của quyết định và hoạt động của tổ chức. Tuy nhiên, có những trường hợp tổ chức sẽ có trách nhiệm tạo ảnh hưởng. Những trường hợp này được xác định bởi phạm vi mối quan hệ của tổ chức góp phần vào các tác động tiêu cực.

Cũng có những trường hợp, mặc dù tổ chức không có trách nhiệm tạo ảnh hưởng nhưng tổ chức lại mong muốn hoặc được yêu cầu để gây ảnh hưởng một cách tự nguyện.

Tổ chức có thể quyết định có quan hệ với tổ chức khác hay không cũng như quyết định tính chất và mức độ của mối quan hệ này. Có những trường hợp tổ chức có trách nhiệm cảnh báo về các tác động gây ra bởi các quyết định và hoạt động của tổ chức khác và thực hiện các biện pháp nhằm tránh hoặc giảm thiểu các tác động tiêu cực liên quan đến mối quan hệ với tổ chức khác đó.

Khi đánh giá phạm vi ảnh hưởng và xác định trách nhiệm của mình, tổ chức cần sử dụng nỗ lực thích đáng để tránh góp phần vào các tác động tiêu cực thông qua các mối quan hệ của tổ chức. Hướng dẫn thêm được đề cập trong 7.3.3.

5.3. Xác định và gắn kết với các bên liên quan

5.3.1. Khái quát

Việc xác định và sự tham gia của các bên liên quan là trung tâm để giải quyết vấn đề trách nhiệm xã hội của tổ chức.

5.3.2. Xác định các bên liên quan

Các bên liên quan là những tổ chức hoặc cá nhân có một hoặc nhiều lợi ích trong bất kỳ quyết định hay hoạt động nào của tổ chức. Vì những quyền lợi này có thể chịu ảnh hưởng bởi tổ chức nên mối quan hệ với tổ chức được thiết lập. Mối quan hệ này không nhất thiết là chính thức. Mối quan hệ được tạo lập bởi lợi ích này tồn tại cho dù các bên có nhận thức về nó hay không. Tổ chức không phải luôn có nhận thức về tất cả các bên liên quan của mình mặc dù tổ chức cần cố gắng xác định họ. Tương tự, nhiều bên liên quan có thể không nhận thức về khả năng ảnh hưởng của một tổ chức tới các quyền lợi của họ.

Trong ngữ cảnh này, quyền lợi đề cập đến cơ sở thực tế hoặc tiềm ẩn của một yêu cầu, nghĩa là, đòi hỏi được sở hữu một cái gì hay đòi hỏi tôn trọng quyền. Yêu cầu này không nhất thiết liên quan đến yêu cầu tài chính hoặc quyền lợi pháp lý. Đôi khi, đó chỉ đơn giản là quyền được lắng nghe. Sự liên quan hoặc ý nghĩa của quyền lợi được xác định tốt nhất thông qua mối quan hệ của nó với sự phát triển bền vững.

Hiểu được các cá nhân hoặc nhóm người như thế nào hoặc có thể chịu ảnh hưởng bởi các quyết định và hoạt động của tổ chức sẽ giúp xác định các lợi ích thiết lập nên mối quan hệ với tổ chức đó. Do đó, việc xác định các tác động của quyết định và hoạt động của tổ chức sẽ tạo điều kiện cho việc xác định các bên liên quan quan trọng nhất của tổ chức (xem Hình 2).

Tổ chức có thể có nhiều bên liên quan. Ngoài ra, các bên liên quan khác nhau có các quyền lợi khác nhau và đôi khi là các quyền lợi cạnh tranh. Ví dụ, quyền lợi của cộng đồng dân cư có thể bao gồm những tác động tích cực của một tổ chức, như việc làm, cũng như các tác động tiêu cực của chính tổ chức đó, như ô nhiễm.

Một số bên liên quan là bộ phận tích hợp của tổ chức. Các bên này gồm các thành viên, người làm công hoặc chủ sở hữu của tổ chức. Các bên liên quan này có chung lợi ích trong mục đích của tổ chức và trong thành công của tổ chức. Tuy nhiên, điều này không có nghĩa là tất cả lợi ích liên quan đến tổ chức của họ sẽ giống nhau.

Lợi ích của hầu hết các bên liên quan có thể liên quan đến trách nhiệm xã hội của tổ chức và thường rất tương đồng với một số lợi ích của xã hội. Ví dụ như lợi ích của chủ sở hữu có tài sản bị mất giá trị do một nguồn ô nhiễm mới.

Không phải tất cả các bên liên quan của tổ chức đều thuộc về các nhóm có tổ chức đứng ra đại diện cho quyền lợi của họ trong các tổ chức cụ thể. Nhiều bên liên quan có thể không thuộc một tổ chức nào, và vì lý do này, họ có thể bị coi thường hoặc bỏ qua. Vấn đề này đặc biệt quan trọng đối với nhóm dễ bị tổn thương và các thể hệ tương lai.

Các nhóm ủng hộ nguyên nhân xã hội hoặc môi trường có thể là bên liên quan của tổ chức có các quyết định và hoạt động có tác động liên quan và đáng kể đến các nguyên nhân này.

Tổ chức cần kiểm tra xem nhóm tuyên bố phát biểu đại diện cho các bên liên quan cụ thể hoặc ủng hộ các nguyên nhân cụ thể có đại diện và đáng tin cậy hay không. Trong một số trường hợp, không thể trực tiếp đại diện cho những quyền lợi quan trọng. Ví dụ, trẻ em hiếm khi thuộc hay kiểm soát các nhóm người có tổ chức; động vật hoang dã cũng vậy. Trong trường hợp này, tổ chức cần chú ý đến quan điểm của các nhóm đáng tin cậy mong muốn bảo vệ những quyền lợi như vậy.

Để xác định các bên liên quan, tổ chức cần tự đặt ra các câu hỏi sau:

- Tổ chức có nghĩa vụ pháp lý đối với những ai?
- Ai có thể bị ảnh hưởng tích cực hay tiêu cực bởi các quyết định hoặc hoạt động của tổ chức?
- Ai có khả năng thể hiện mối quan tâm về các quyết định và hoạt động của tổ chức?
- Ai đã tham gia trong quá khứ khi mối quan tâm tương tự cần được giải quyết?
- Ai có thể giúp tổ chức chỉ ra những tác động cụ thể?
- Ai có thể ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng các trách nhiệm của tổ chức?
- Ai có thể chịu bất lợi nếu không được tham gia?
- Ai trong chuỗi giá trị sẽ chịu ảnh hưởng?

5.3.3. Sự gắn kết với bên liên quan

Sự gắn kết với bên liên quan bao gồm đối thoại giữa tổ chức và một hoặc nhiều bên liên quan của tổ chức. Việc này trợ giúp tổ chức thực hiện trách nhiệm xã hội của mình bằng việc cung cấp cơ sở rõ ràng cho các quyết định của tổ chức.

Sự gắn kết với bên liên quan có thể dưới nhiều hình thức. Việc này có thể do tổ chức khởi xướng hoặc bắt đầu như một sự đáp ứng của tổ chức với một hoặc nhiều bên liên quan. Sự gắn kết này có thể thực hiện trong các cuộc họp chính thức hoặc không chính thức và có thể bằng nhiều hình thức khác nhau như cuộc gặp riêng, hội nghị, hội thảo, điều trần công khai, thảo luận bàn tròn, Ủy ban tư vấn, các quy trình thông tin và tham vấn thường xuyên và có cấu trúc, thương lượng tập thể và diễn đàn trên trang tin điện tử. Sự gắn kết với bên liên quan cần phải tương tác và tạo cơ hội cho quan điểm của các bên liên quan được lắng nghe. Đặc điểm chính của nó là có sự giao tiếp hai chiều.

Có nhiều lý do khác nhau để tổ chức gắn kết với các bên liên quan. Sự gắn kết với bên liên quan có thể được sử dụng để:

- tăng cường sự hiểu biết của tổ chức về các hệ quả có thể có của các quyết định và hoạt động của tổ chức tới các bên liên quan cụ thể;
- xác định cách thức tốt nhất nhằm tăng cường những tác động có lợi của các quyết định và hoạt động của tổ chức cũng như cách thức giảm thiểu tác động bất lợi;
- giúp tổ chức xem xét việc thực hiện của mình để có thể cải thiện;
- điều hòa các xung đột về lợi ích của bản thân tổ chức, của các bên liên quan và những mong đợi của toàn thể xã hội;
- chỉ ra mối liên hệ giữa quyền lợi của các bên liên quan và trách nhiệm của tổ chức đối với xã hội nói chung;
- đóng góp vào việc học hỏi liên tục của tổ chức;
- hoàn thành các nghĩa vụ pháp lý (ví dụ với người làm công);
- giải quyết các xung đột lợi ích giữa tổ chức và bên liên quan hoặc giữa các bên liên quan;
- cung cấp cho tổ chức những lợi ích của việc có được những triển vọng đa dạng;
- tăng cường tính minh bạch của các quyết định và hoạt động của tổ chức; và

- hình thành các mối quan hệ hợp tác nhằm đạt được các mục tiêu cùng có lợi.

Trong hầu hết các trường hợp, tổ chức đã biết trước hoặc có thể dễ dàng biết được những mong đợi của xã hội về cách thức mà tổ chức giải quyết các tác động. Trong trường hợp như vậy, không nhất thiết phải dựa vào sự gắn kết với các bên liên quan cụ thể để hiểu được những mong đợi này, mặc dù quá trình tham gia của bên liên quan có thể mang lại những lợi ích khác. Những mong đợi của xã hội cũng được ghi nhận trong các luật và quy định, những mong đợi về xã hội hoặc văn hóa được thừa nhận rộng rãi và các tiêu chuẩn hay thực hành tốt nhất về những vấn đề cụ thể. Mong đợi liên quan đến quyền lợi của các bên liên quan có trong mục “Hành động và mong đợi liên quan” sau phần mô tả về các vấn đề khác nhau trong Điều 6. Những mong đợi được thiết lập thông qua sự tham gia của bên liên quan cần bổ sung chứ không thay thế những mong đợi đã thiết lập được liên quan đến hành vi của tổ chức.

Cần xây dựng một quá trình công bằng và đúng đắn dựa trên sự gắn kết với các bên có liên quan phù hợp nhất. Lợi ích của các tổ chức hoặc cá nhân được xác định là các bên liên quan cần phải xác thực. Quá trình xác định cần nhằm tìm hiểu chắc chắn việc họ đã hoặc có khả năng bị tác động bởi quyết định và hoạt động bất kỳ nào hay không. Khi có thể và khả thi, cần gắn kết với các tổ chức đại diện nhất phần ảnh hưởng lợi ích này. Sự gắn kết hiệu quả của bên liên quan được dựa trên thiện ý và vượt ra ngoài các quan hệ công chúng.

Khi gắn kết với các bên liên quan, tổ chức không nên tham chiếu một nhóm có tổ chức vì nhóm đó “thân thiện” hơn hoặc hỗ trợ các mục tiêu của tổ chức hơn là một nhóm khác. Tổ chức không nên bỏ qua việc kêu gọi sự tham gia của các bên liên quan chỉ vì họ im lặng. Tổ chức không nên tạo lập hoặc hỗ trợ các nhóm cụ thể để tạo về bề ngoài là nó có đối tác đối thoại khi đối tác giả định đó trên thực tế không độc lập. Đối thoại với bên liên quan đích thực bao gồm các bên tham gia độc lập và công khai minh bạch mọi hỗ trợ về tài chính hoặc hỗ trợ tương tự.

Tổ chức cần biết rõ về ảnh hưởng của các quyết định và hoạt động của mình tới quyền lợi và nhu cầu của các bên liên quan. Tổ chức cần tôn trọng các bên liên quan cũng như năng lực và nhu cầu khác nhau của họ trong việc tiếp xúc và gắn kết với tổ chức.

Sự gắn kết với bên liên quan sẽ có ý nghĩa hơn khi có các yếu tố sau: mục đích gắn kết rõ ràng được thông hiểu; lợi ích của các bên liên quan được xác định; mối quan hệ mà những lợi ích này thiết lập giữa tổ chức và bên liên quan trực tiếp hoặc quan trọng; lợi ích của các bên liên quan là phù hợp và có ý nghĩa đối với sự phát triển bền vững; và các bên liên quan có những thông tin và hiểu biết cần thiết để đưa ra quyết định.

6. Hướng dẫn về các chủ đề cốt lõi của trách nhiệm xã hội

6.1. Khái quát

Để xác định phạm vi trách nhiệm xã hội, xác định các vấn đề liên quan và thiết lập các ưu tiên, tổ chức cần tập trung vào các chủ đề cốt lõi sau đây (xem thêm Hình 3):

- điều hành tổ chức;
- quyền con người;
- thực hành lao động;
- môi trường;
- thực tiễn hoạt động công bằng;
- vấn đề người tiêu dùng; và
- sự tham gia và phát triển của cộng đồng.

Khía cạnh kinh tế cũng như các khía cạnh liên quan đến sức khỏe, an toàn, và chuỗi giá trị được đề cập trong toàn bộ bảy chủ đề cốt lõi, khi thích hợp. Cách thức khác nhau trong đó nam giới và nữ giới có thể chịu ảnh hưởng bởi mỗi trong số bảy chủ đề cốt lõi này cũng được xem xét.

Mỗi chủ đề cốt lõi bao gồm một loạt các vấn đề về trách nhiệm xã hội. Các vấn đề này được mô tả trong điều này cùng với những hành động và mong đợi liên quan. Vì trách nhiệm xã hội là yếu tố động, phản ánh sự tiến triển của các vấn đề xã hội, môi trường và kinh tế, nên trong tương lai có thể phát sinh các vấn đề khác.

Hành động theo các chủ đề cốt lõi và các vấn đề này cần dựa trên các nguyên tắc và thực hành trách nhiệm xã hội (xem Điều 4 và 5). Đối với mỗi chủ đề cốt lõi, tổ chức cần xác định và giải quyết tất cả những vấn đề liên quan hoặc có ý nghĩa quan trọng đối với các quyết định và hoạt động của tổ chức (xem Điều 5). Khi đánh giá sự liên quan của một vấn đề, cần tính đến các mục tiêu ngắn hạn và dài hạn. Tuy nhiên, không có một trình tự được xác định nào để giúp cho các tổ chức giải quyết các chủ đề cốt lõi và các vấn đề; trật tự này sẽ thay đổi tùy theo tổ chức và trường hợp hay bối cảnh cụ thể của tổ chức.

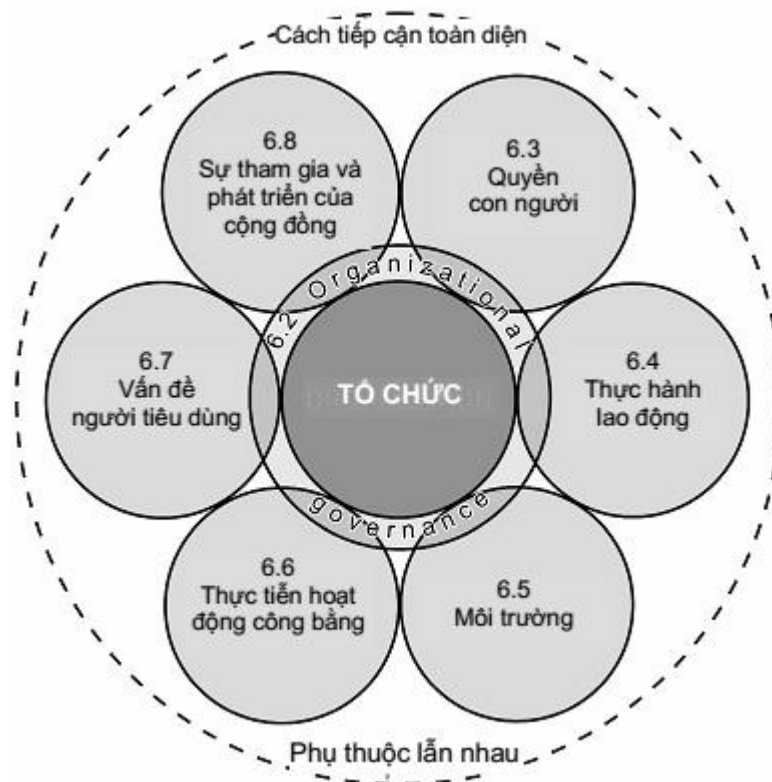
Mặc dù tất cả các chủ đề cốt lõi liên quan đến nhau và hỗ trợ cho nhau, nhưng về bản chất thì việc điều hành tổ chức có sự khác biệt nhất định so với các chủ đề cốt lõi khác (xem 6.2.1.2). Điều hành tổ

chức có hiệu quả cho phép tổ chức thực hiện hành động đối với các chủ đề cốt lõi và các vấn đề khác cũng như thực thi các nguyên tắc nêu trong Điều 4.

Tổ chức cần nhìn nhận các chủ đề cốt lõi một cách toàn diện, nghĩa là, cần xem xét tất cả các chủ đề cốt lõi và các vấn đề trong sự phụ thuộc lẫn nhau chứ không chỉ tập trung vào một vấn đề đơn lẻ. Tổ chức cần nhận thức rằng những nỗ lực nhằm cải tiến một vấn đề có thể bao gồm sự thỏa hiệp với các vấn đề khác. Những cải tiến cụ thể nhằm vào một vấn đề cụ thể không nên làm ảnh hưởng bất lợi đến các vấn đề khác hoặc tạo ra những tác động bất lợi đến chu trình sống của sản phẩm hoặc dịch vụ, tới các bên liên quan hoặc chuỗi giá trị.

Hướng dẫn thêm về sự tích hợp trách nhiệm xã hội được nêu trong điều 7.

Bằng việc tập trung vào các chủ đề cốt lõi và các vấn đề này cùng với việc tích hợp trách nhiệm xã hội trong các quyết định và hoạt động của mình, tổ chức có thể thu được một số lợi ích quan trọng (xem Hộp 5).



Hình 3 - Bảy chủ đề cốt lõi

Hộp 5 - Lợi ích về trách nhiệm xã hội đối với tổ chức

Trách nhiệm xã hội có thể mang lại nhiều lợi ích cho tổ chức, bao gồm:

- khuyến khích việc ra quyết định một cách rõ ràng hơn dựa trên sự thấu hiểu về các mong đợi của xã hội, những cơ hội đi kèm với trách nhiệm xã hội (bao gồm cả việc quản lý tốt hơn các rủi ro về pháp lý) và những rủi ro nếu không thực hiện trách nhiệm xã hội;
- cải tiến thực hành quản lý rủi ro của tổ chức;
- củng cố danh tiếng của tổ chức và tăng cường thêm lòng tin của công chúng;
- hỗ trợ tổ chức thực thi giấy phép xã hội;
- tạo ra sự đổi mới;
- cải thiện năng lực cạnh tranh của tổ chức, bao gồm cả việc đạt ngôi vị tài chính và đối tác ưu tiên;
- cải thiện quan hệ của tổ chức với các bên liên quan, từ đó tạo ra cho tổ chức những viễn cảnh mới và mối quan hệ mới với nhiều bên liên quan khác nhau;
- tăng cường lòng trung thành, sự hỗ trợ, tham gia và tinh thần của người lao động;
- cải thiện an toàn và sức khỏe cho người lao động, cả nữ giới và nam giới;
- tác động tích cực đến khả năng của tổ chức trong việc tuyển dụng, thúc đẩy và giữ chân người lao động;
- đạt được những khoản tiết kiệm nhờ tăng năng suất và hiệu quả nguồn lực, tiêu thụ năng lượng và nước ít hơn, giảm chất thải, thu được các sản phẩm phụ có giá trị;
- cải thiện tính tin cậy và công bằng của các giao dịch thông qua sự tham gia chính trị có trách

nhiệm, cạnh tranh bình đẳng và không có tham nhũng; và

- ngăn ngừa hoặc giảm thiểu những xung đột tiềm ẩn với người tiêu dùng về sản phẩm hoặc dịch vụ.

6.2. Điều hành tổ chức

6.2.1. Tổng quan về điều hành tổ chức

6.2.1.1. Tổ chức và điều hành tổ chức

Điều hành tổ chức là một hệ thống thông qua đó tổ chức ban hành và thực thi các quyết định nhằm theo đuổi các mục tiêu của mình.

Điều hành tổ chức có thể bao gồm các cơ chế điều hành chính thống dựa trên các cơ cấu và quá trình xác định cũng như các cơ chế không chính thống kết hợp trong văn hóa và giá trị của tổ chức, thường được chi phối bởi của những người lãnh đạo tổ chức. Điều hành tổ chức là một chức năng cốt lõi của mọi loại hình tổ chức vì đó là khuôn khổ cho việc ra quyết định trong phạm vi tổ chức.

Các hệ thống điều hành có sự khác biệt, tùy thuộc vào quy mô và loại hình tổ chức cũng như hoàn cảnh môi trường, kinh tế, chính trị, văn hóa và xã hội trong đó tổ chức hoạt động. Các hệ thống này được chỉ đạo bởi một người hoặc nhóm người (chủ sở hữu, các thành viên, cử tri hoặc đối tượng khác) có quyền hạn và trách nhiệm đối với việc theo đuổi các mục tiêu của tổ chức.

6.2.1.2. Điều hành tổ chức và trách nhiệm xã hội

Điều hành tổ chức là yếu tố quan trọng nhất cho phép tổ chức nhận trách nhiệm đối với các tác động của các quyết định và hoạt động của mình và tích hợp trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức cũng như các mối quan hệ của tổ chức.

Điều hành tổ chức trong ngữ cảnh trách nhiệm xã hội có đặc điểm riêng, vừa là một chủ đề cốt lõi theo đó tổ chức cần hành động vừa là phương tiện nhằm tăng cường khả năng của tổ chức trong việc ứng xử có trách nhiệm xã hội đối với các chủ đề cốt lõi khác.

Đặc điểm riêng này nảy sinh từ thực tế là tổ chức mong muốn trở thành tổ chức có trách nhiệm với xã hội cần có hệ thống điều hành tổ chức cho phép tổ chức có sự giám sát và đưa các nguyên tắc trách nhiệm xã hội đề cập trong Điều 4 vào thực tiễn.

6.2.2. Các nguyên tắc và xem xét

Điều hành hiệu quả cần dựa trên sự kết hợp các nguyên tắc trách nhiệm xã hội (xem Điều 4) với việc ra quyết định và thực thi quyết định. Các nguyên tắc này là khả năng giải trình, tính minh bạch, ứng xử có đạo đức, tôn trọng quyền lợi của các bên liên quan, tôn trọng nguyên tắc pháp quyền, tôn trọng các chuẩn mực ứng xử quốc tế và tôn trọng quyền con người (xem Điều 4). Ngoài các nguyên tắc này, tổ chức cần xem xét các thực hành, các chủ đề cốt lõi và các vấn đề trách nhiệm xã hội khi thiết lập và xem xét lại hệ thống điều hành. Hướng dẫn thêm về việc tích hợp trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức được nêu trong điều 7.

Lãnh đạo cũng là yếu tố quan trọng để điều hành tổ chức hiệu quả. Điều này không chỉ đúng đối với việc ra quyết định mà còn đối với việc thúc đẩy người lao động thực thi trách nhiệm xã hội và tích hợp trách nhiệm xã hội vào văn hóa tổ chức.

Nỗ lực thích đáng có thể là biện pháp hữu ích đối với tổ chức trong việc giải quyết các vấn đề trách nhiệm xã hội. Hướng dẫn thêm xem trong 7.3.1.

6.2.3. Quá trình và cơ cấu ra quyết định

6.2.3.1. Mô tả vấn đề

Các quá trình và cơ cấu ra quyết định thuận lợi cho trách nhiệm xã hội là những yếu tố thúc đẩy việc áp dụng các nguyên tắc và thực hành mô tả trong Điều 4 và 5.

Mọi tổ chức đều có các quá trình và cơ cấu ra quyết định. Trong một số trường hợp, chúng là chính thống, phức tạp và thậm chí chịu sự chi phối của luật và quy định; trong các trường hợp khác, chúng là không chính thức, bắt nguồn từ văn hóa và giá trị của tổ chức. Mọi tổ chức cần đưa ra các quá trình, hệ thống, cơ cấu hoặc các cơ chế khác giúp cho việc thực thi các nguyên tắc và thực hành trách nhiệm xã hội ^{[126][159]}.

6.2.3.2. Hành động và mong đợi liên quan

Các quá trình và cơ cấu ra quyết định của tổ chức cần cho phép tổ chức:

- xây dựng chiến lược, mục tiêu và chỉ tiêu phản ánh cam kết về trách nhiệm xã hội của tổ chức;
- chứng minh cam kết và trách nhiệm giải trình của lãnh đạo;
- tạo lập và nuôi dưỡng môi trường và văn hóa trong đó các nguyên tắc trách nhiệm xã hội (xem Điều 4) được thực thi;

- hình thành một hệ thống khuyến khích kinh tế và phi kinh tế liên quan đến việc thực hiện trách nhiệm xã hội;
- sử dụng nguồn lực tài chính, tự nhiên và nguồn nhân lực một cách hiệu quả;
- tạo cơ hội công bằng cho các nhóm ít được đại diện (bao gồm cả phụ nữ, nhóm chủng tộc và dân tộc) ở những vị trí cao trong tổ chức;
- cân đối nhu cầu của tổ chức và các bên liên quan, bao gồm cả nhu cầu hiện thời và nhu cầu của thế hệ tương lai;
- thiết lập các quá trình trao đổi thông tin hai chiều với các bên liên quan, xác định các vấn đề thống nhất và bất đồng cũng như đàm phán để giải quyết những xung đột có thể có;
- khuyến khích sự tham gia hiệu quả của mọi tầng lớp người lao động trong các hoạt động trách nhiệm xã hội của tổ chức;
- cân đối mức độ quyền hạn, trách nhiệm và năng lực của những người đưa ra quyết định đại diện cho tổ chức;
- theo dõi việc thi hành các quyết định để đảm bảo rằng các quyết định này được tuân thủ theo hướng có trách nhiệm xã hội và để xác định trách nhiệm giải trình đối với các kết quả của các quyết định và hoạt động của tổ chức, dù tích cực hay tiêu cực; và
- định kỳ xem xét và đánh giá quá trình điều hành của tổ chức; điều chỉnh các quá trình theo kết quả đánh giá và truyền đạt về các thay đổi trong toàn bộ tổ chức.

6.3. Quyền con người

6.3.1. Tổng quan về quyền con người

6.3.1.1. Tổ chức và quyền con người

Quyền con người là quyền cơ bản mà tất cả loài người có quyền được hưởng. Có hai loại quyền con người chính. Loại thứ nhất liên quan đến quyền công dân và quyền chính trị, bao gồm những quyền như quyền được sống và tự do, bình đẳng trước pháp luật và tự do phát ngôn. Loại thứ hai liên quan đến quyền về kinh tế, xã hội và văn hóa, bao gồm quyền được làm việc, quyền được ăn, quyền được hưởng tiêu chuẩn về sức khỏe cao nhất, quyền giáo dục và quyền an sinh xã hội.

Nhiều chuẩn mực đạo đức, pháp lý và trí tuệ được dựa trên lập luận rằng quyền con người vượt trên luật pháp hoặc truyền thống văn hóa. Vị trí ưu việt của quyền con người được nhấn mạnh bởi cộng đồng quốc tế trong Bộ luật quốc tế về quyền con người và các công cụ chính về quyền con người (như đề cập trong Hộp 6). Rộng hơn, tổ chức sẽ được hưởng lợi từ trật tự xã hội và quốc tế trong đó các quyền và sự tự do được nhận thức đầy đủ.

Trong khi hầu hết luật về quyền con người liên quan đến mối quan hệ giữa nhà nước và các cá nhân thì các tổ chức phi nhà nước có thể ảnh hưởng đến quyền con người của cá nhân và vì vậy phải có trách nhiệm tôn trọng chúng ^{[42][43]}.

Hộp 6 - Bộ luật quốc tế về quyền con người và các công cụ chính về quyền con người

Tuyên ngôn quốc tế về quyền con người (Tuyên ngôn quốc tế) ^[156] được Đại hội đồng Liên hiệp quốc thông qua năm 1948, và là công cụ được thừa nhận rộng rãi nhất về quyền con người. Tuyên ngôn quốc tế này cung cấp cơ sở cho luật về quyền con người và các thành phần của nó đại diện cho luật pháp thông lệ quốc tế ràng buộc tất cả các nhà nước, cá nhân và tổ chức. Tuyên ngôn quốc tế này kêu gọi từng cá nhân và từng thành phần của xã hội đóng góp vào việc bảo vệ quyền con người. Công ước quốc tế về các quyền dân sự và chính trị, Công ước quốc tế về các quyền kinh tế, xã hội và văn hóa là các công ước được Đại hội đồng Liên hiệp quốc chấp nhận năm 1966 để các quốc gia thông qua và có hiệu lực từ năm 1976. Bộ luật quốc tế về quyền con người gồm Tuyên ngôn quốc tế về quyền con người, Công ước quốc tế về các quyền dân sự và chính trị ^[143], Công ước quốc tế về các quyền kinh tế, xã hội và văn hóa ^[144] và các Nghị định thư không bắt buộc cho các Công ước này, một trong số đó nhằm hủy bỏ án tử hình ^[152].

Ngoài ra, bảy công cụ quốc tế chính về quyền con người tạo thành bộ phận của luật nhân quyền quốc tế, đề cập đến: loại trừ tất cả các hình thức phân biệt chủng tộc ^[141], loại trừ mọi hình thức phân biệt đối xử với phụ nữ ^[133], các biện pháp ngăn ngừa và loại bỏ việc tra tấn và đối xử hoặc trừng phạt thô bạo, phi nhân tính hoặc đê hèn ^[132], quyền của trẻ em ^[135], sự tham gia của trẻ em vào xung đột vũ trang ^[147], buôn bán trẻ em, mại dâm trẻ em và khiêu dâm trẻ em ^[148], bảo vệ người lao động di cư và gia đình của họ ^{[78][79][80][142]}, bảo vệ tất cả mọi người khỏi mất tích cưỡng bức ^[140] và quyền của người tàn tật. Các công cụ này cùng tạo nên cơ sở cho các tiêu chuẩn quốc tế về quyền con người. Các công cụ này ràng buộc các quốc gia thông qua chúng. Một số công cụ cho phép đưa ra khiếu nại của cá nhân, theo các nguyên tắc thủ tục đề ra trong các nghị định thư không bắt buộc.

6.3.1.2. Quyền con người và trách nhiệm xã hội

Thừa nhận và tôn trọng quyền con người được coi như vấn đề trọng tâm đối với nguyên tắc pháp quyền và với các khái niệm công bằng xã hội, bình đẳng và là nền tảng cơ sở của các thể chế thiết yếu nhất của xã hội như hệ thống tòa án.

Nhà nước có nghĩa vụ và trách nhiệm tôn trọng, bảo vệ và thực hiện quyền con người. Tổ chức có trách nhiệm tôn trọng quyền con người cả trong phạm vi ảnh hưởng của nó.

6.3.2. Nguyên tắc và xem xét

6.3.2.1. Nguyên tắc

Quyền con người là vốn có, không thể chuyển nhượng, phổ quát, không chia tách và phụ thuộc lẫn nhau:

- quyền con người là vốn có ở chỗ nó thuộc về mọi người với tư cách là con người;
- quyền con người không thể chuyển nhượng ở chỗ con người không thể bằng lòng cho đi hoặc bị tước đi bởi chính phủ hoặc bất kỳ một thể chế nào khác;
- quyền con người là phổ quát ở chỗ nó áp dụng cho mọi người bất kể địa vị;
- quyền con người là không thể chia tách ở chỗ không thể bỏ qua một quyền nào; và
- quyền con người phụ thuộc lẫn nhau ở chỗ thừa nhận một quyền sẽ đóng góp vào việc thừa nhận các quyền khác.

6.3.2.2. Xem xét

Nhà nước có nghĩa vụ bảo vệ các cá nhân và nhóm người khỏi bị xâm phạm quyền con người, cũng như tôn trọng và thực thi quyền con người trong quyền hạn pháp lý của mình. Nhà nước ngày càng thực hiện nhiều biện pháp khuyến khích các tổ chức tôn trọng quyền con người trên cơ sở quyền hạn pháp lý của mình ngay cả khi họ hoạt động ngoài phạm vi quyền hạn đó. Thực tế là các tổ chức và cá nhân đều có khả năng gây ra và chịu ảnh hưởng bởi quyền con người, trực tiếp và gián tiếp. Các tổ chức có trách nhiệm tôn trọng mọi quyền con người, cho dù quốc gia đó không thể hay không mong muốn thực thi nghĩa vụ bảo vệ của mình. Tôn trọng quyền con người trước hết nghĩa là không xâm phạm quyền của người khác. Trách nhiệm này đòi hỏi thực hiện các biện pháp tích cực nhằm đảm bảo rằng tổ chức tránh được việc chấp nhận một cách thụ động hoặc tham gia một cách chủ động vào việc xâm phạm quyền con người. Việc hoàn thành trách nhiệm tôn trọng quyền con người đòi hỏi có nỗ lực thích đáng. Trường hợp nhà nước không thực hiện nghĩa vụ bảo vệ của mình, tổ chức cần đặc biệt thận trọng nhằm đảm bảo rằng tổ chức đáp ứng trách nhiệm của mình trong việc tôn trọng quyền con người; nỗ lực thích đáng về quyền con người có thể chỉ ra sự cần thiết phải hành động vượt quá những yêu cầu cần thiết trong công việc bình thường.

Một số quy định cơ bản của luật hình sự quy định trách nhiệm và nghĩa vụ pháp lý cho các cá nhân và tổ chức cũng như quốc gia đối với việc vi phạm nghiêm trọng quyền con người quốc tế. Các quy định này bao gồm việc cấm tra tấn, tội ác đối với loài người, chiếm hữu nô lệ và tội diệt chủng. Ở một số nước, các tổ chức chịu sự truy tố theo luật pháp quốc gia trên cơ sở các tội ác được quốc tế thừa nhận. Các công cụ khác về quyền con người xác định phạm vi nghĩa vụ pháp lý của tổ chức liên quan đến quyền con người và cách thức áp dụng và thực thi chúng.

Trách nhiệm cơ bản của các tổ chức ngoài nhà nước là tôn trọng quyền con người. Tuy nhiên, tổ chức có thể đứng trước những mong đợi của bên liên quan vượt xa hơn sự tôn trọng hoặc tổ chức có thể mong muốn đóng góp vào việc thực thi quyền con người. Khái niệm phạm vi ảnh hưởng giúp tổ chức nhận thức mức độ cơ hội được tạo ra nhằm hỗ trợ quyền con người trong số những người nắm giữ các quyền khác. Do đó, có thể giúp cho tổ chức phân tích khả năng ảnh hưởng của mình hoặc khuyến khích các bên khác về vấn đề quyền con người mà nó có tác động lớn nhất và các bên nắm quyền có liên quan.

Cơ hội của tổ chức trong việc hỗ trợ về quyền con người thường là lớn nhất trong số các hoạt động của bản thân tổ chức và người lao động. Ngoài ra, tổ chức sẽ có cơ hội làm việc với các nhà cung cấp, tổ chức ngang cấp hoặc các tổ chức khác và xã hội rộng hơn. Trong một số trường hợp, tổ chức có thể mong muốn tăng cường ảnh hưởng thông qua việc phối hợp với các tổ chức và cá nhân khác. Việc đánh giá cơ hội hành động và ảnh hưởng lớn hơn sẽ tùy thuộc vào tình huống cụ thể, một số đặc trưng cho tổ chức và một số đặc trưng cho bối cảnh hoạt động của tổ chức. Tuy nhiên, tổ chức cần thường xuyên xem xét khả năng có những hệ quả tiêu cực hoặc không mong muốn khi tìm kiếm ảnh hưởng đến các tổ chức khác.

Các tổ chức cần xem xét tạo thuận lợi cho việc giáo dục về quyền con người để tăng cường nhận thức về quyền con người trong những người nắm quyền và những người có khả năng có tác động đến chúng.

6.3.3. Vấn đề quyền con người 1: Nỗ lực thích đáng

6.3.3.1. Mô tả vấn đề

Để tôn trọng các quyền con người, tổ chức có trách nhiệm nỗ lực thích đáng để xác định, phòng ngừa và chỉ ra những tác động thực tế hoặc tiềm ẩn về quyền con người do các hoạt động của tổ chức hoặc các hoạt động của các bên có quan hệ với tổ chức gây ra. Nỗ lực thích đáng cũng cảnh báo tổ chức về trách nhiệm tạo ảnh hưởng đến hành vi của các bên khác có thể gây ra những vi phạm về quyền con người mà tổ chức có thể có liên can.

6.3.3.2. Hành động và mong đợi liên quan

Vì nỗ lực thích đáng áp dụng cho tất cả các chủ đề cốt lõi, bao gồm cả quyền con người, nên hướng dẫn thêm về nỗ lực thích đáng được đề cập trong 7.3.1. Cụ thể về quyền con người, quá trình nỗ lực thích đáng cần bao gồm các thành phần sau, theo cách phù hợp với quy mô và hoàn cảnh của tổ chức:

- chính sách về quyền con người đối với tổ chức đưa ra hướng dẫn cho những người trong tổ chức và những người có quan hệ gần gũi với tổ chức;
- phương tiện đánh giá cách thức các hoạt động hiện có và đề xuất có thể ảnh hưởng tới quyền con người;
- phương tiện tích hợp chính sách quyền con người trong toàn bộ tổ chức;
- phương tiện theo dõi hiệu quả hoạt động theo thời gian, để có thể đưa ra những điều chỉnh cần thiết về thứ tự ưu tiên và phương pháp tiếp cận; và
- hành động nhằm giải quyết các tác động tiêu cực của các quyết định và hoạt động của tổ chức.

6.3.4. Vấn đề quyền con người 2: Tình huống rủi ro về quyền con người

6.3.4.1. Mô tả vấn đề

Có những hoàn cảnh và môi trường nhất định trong đó tổ chức có nhiều khả năng đối mặt với những thách thức và tình huống khó xử liên quan đến quyền con người và nguy cơ xâm phạm quyền con người có thể trầm trọng. Bao gồm:

- xung đột^[129] hoặc bất ổn chính trị cực đoan, thất bại của hệ thống dân chủ hoặc pháp luật, không có các quyền chính trị hay dân sự khác;
- đói nghèo, hạn hán, thách thức về sức khỏe nghiêm trọng hoặc thảm họa thiên nhiên;
- sự liên quan của các hoạt động khai thác hoặc các hoạt động khác có thể ảnh hưởng đáng kể đến nguồn tài nguyên như nước, rừng hoặc khí quyển hay phá vỡ cộng đồng;
- các hoạt động có thể ảnh hưởng đến cộng đồng các dân tộc bản xứ^{[75][154]};
- các hoạt động có thể ảnh hưởng hoặc có sự tham gia của trẻ em^{[81][82][116][117][135][147][148]};
- tệ tham nhũng;
- chuỗi giá trị phức tạp liên quan đến hiệu năng công việc trên cơ sở không chính thức không có sự bảo vệ pháp lý; và
- nhu cầu đối với các biện pháp tăng cường nhằm đảm bảo an toàn của cải hoặc tài sản khác.

6.3.4.2. Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cần có sự quan tâm đặc biệt khi xử lý các tình huống nêu trên. Những tình huống này có thể đòi hỏi gia tăng quá trình nỗ lực thích đáng để đảm bảo tôn trọng quyền con người. Điều này có thể được thực hiện, ví dụ, thông qua việc đánh giá độc lập tác động của quyền con người.

Khi hoạt động trong môi trường có một hoặc nhiều tình huống như vậy, tổ chức có khả năng phải đối mặt với những đánh giá khó khăn và phức tạp để có thể tự kiểm soát bản thân. Trong khi không có công thức hoặc giải pháp đơn giản, tổ chức cần ban hành các quyết định của mình dựa trên trách nhiệm chính là tôn trọng quyền con người, đồng thời cũng đóng góp vào việc xúc tiến và bảo vệ việc thực thi tổng thể quyền con người.

Trong quá trình hoạt động, tổ chức cần xem xét những hệ quả tiềm ẩn của các hành động sao cho mục tiêu mong muốn là tôn trọng quyền con người đạt được một cách thực sự. Đặc biệt, điều quan trọng là không kết hợp hay tạo ra những xâm phạm khác. Không nên sử dụng tính phức tạp của hoàn cảnh làm lý do để không hành động.

6.3.5. Vấn đề quyền con người 3: Tránh đồng lõa

6.3.5.1. Mô tả vấn đề

Đồng lõa có cả ý nghĩa pháp lý và phi luật pháp.

Trong ngữ cảnh pháp lý, đồng lõa được xác định trong một số hệ thống pháp luật là phạm vào một hoạt động hoặc thiếu sót có ảnh hưởng cơ bản đến việc thực hiện một hoạt động bất hợp pháp như một tội phạm, trong khi có hiểu biết hoặc có ý định đóng góp vào hoạt động bất hợp pháp đó.

Đồng lõa đi kèm với khái niệm trợ giúp và tiếp tay cho hành động hay thiếu sót bất hợp pháp.

Trong ngữ cảnh phi luật pháp, đồng lõa xuất phát từ những mong đợi về hành vi xã hội rộng. Trong ngữ cảnh này, tổ chức có thể được coi là đồng lõa khi nó hỗ trợ thực hiện những hành động sai trái của người khác không tuân thủ hay coi thường chuẩn mực ứng xử quốc tế mà tổ chức đã biết hoặc cần biết nhờ sự nỗ lực thích đáng, có thể dẫn đến những tác động tiêu cực lớn tới xã hội, nền kinh tế hay môi trường. Tổ chức cũng có thể được coi là đồng lõa khi không nói ra hoặc hưởng lợi từ những hành động sai trái đó.

Trong khi ranh giới giữa chúng rất mơ hồ và phát triển, có thể mô tả được ba dạng đồng lõa.

- **Đồng lõa trực tiếp** Điều này xảy ra khi tổ chức hỗ trợ việc vi phạm quyền con người một cách có ý thức.

- **Đồng lõa có lợi ích** Điều này liên quan đến tổ chức hoặc các chi nhánh được lợi trực tiếp từ việc vi phạm quyền con người của người khác. Ví dụ như tổ chức dung túng cho hành động của lực lượng an ninh để đàn áp một cuộc biểu tình hòa bình chống lại các quyết định và hoạt động của tổ chức, hoặc sử dụng các biện pháp thô bạo để bảo vệ cơ sở của mình, hoặc tổ chức thu lợi ích kinh tế từ việc vi phạm quyền cơ bản tại nơi làm việc của nhà cung cấp.

- **Đồng lõa im lặng** Điều này có thể liên quan việc tổ chức không nêu ra với các cơ quan chức năng thích hợp vấn đề về các vi phạm quyền con người có hệ thống hoặc liên tục, như không lên tiếng chống lại sự phân biệt đối xử một cách hệ thống trong luật việc làm đối với những nhóm người cụ thể.

6.3.5.2. Hành động và mong đợi liên quan

Một khu vực nổi trội có tiềm năng tạo sự đồng lõa trong vấn đề vi phạm quyền con người là các bố trí an ninh. Về mặt này, trong số các vấn đề khác, tổ chức cần xác định rằng việc bố trí an ninh của tổ chức tôn trọng quyền con người và phù hợp với các chuẩn mực và tiêu chuẩn quốc tế về thực thi luật pháp. Nhân viên an ninh (tuyển dụng, ký hợp đồng hoặc hợp đồng phụ) cần được huấn luyện đầy đủ, bao gồm cả việc tuân thủ các tiêu chuẩn về quyền con người và các khiếu nại về thủ tục an ninh hoặc nhân sự cần được giải quyết và điều tra kịp thời và độc lập, khi thích hợp. Ngoài ra, tổ chức cần nỗ lực thích đáng để đảm bảo không tham gia, tạo thuận lợi hay hưởng lợi từ những vi phạm quyền con người của các lực lượng an ninh công cộng.

Tổ chức cần:

- không cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ cho những thực thể sử dụng chúng để tiến hành các hoạt động vi phạm quyền con người;

- không tham gia làm đối tác chính thức hoặc không chính thức hoặc quan hệ hợp đồng với bên cam kết vi phạm quyền con người trong phạm vi quan hệ đối tác đó hoặc trong việc thực thi công việc theo hợp đồng;

- tự nhận biết về điều kiện xã hội và môi trường mà hàng hóa và dịch vụ mua vào được sản xuất;

- đảm bảo không đồng lõa trong bất kỳ việc di chuyển nào của người dân khỏi vùng đất của họ trừ khi việc này tuân thủ luật pháp quốc gia và chuẩn mực quốc tế, bao gồm cả việc tìm kiếm mọi giải pháp thay thế và đảm bảo các bên chịu ảnh hưởng được cung cấp đền bù thỏa đáng;

- xem xét công bố công khai hoặc thực hiện hành động khác thể hiện rằng tổ chức không tha thứ cho việc vi phạm quyền con người như những hành động phân biệt đối xử, xảy ra trong vấn đề việc làm tại quốc gia liên quan; và

- tránh các mối quan hệ với các thực thể tham gia vào các hoạt động chống phá xã hội.

Tổ chức có thể nhận thức, phòng ngừa và giải quyết các nguy cơ đồng lõa bằng cách tích hợp các đặc trưng chung của chuẩn mực luật pháp và xã hội vào quá trình nỗ lực thích đáng của mình.

6.3.6. Vấn đề quyền con người 4: Giải quyết khiếu nại

6.3.6.1. Mô tả vấn đề

Ngay cả khi các thể chế vận hành một cách tối ưu thì tranh cãi về tác động quyền con người của các quyết định và hoạt động của tổ chức vẫn có thể xảy ra. Cơ chế khiếu nại hiệu quả đóng vai trò quan trọng trong nhiệm vụ của nhà nước nhằm bảo vệ quyền con người. Tương tự, để thực hiện nghĩa vụ tôn trọng quyền con người, tổ chức cần thiết lập cơ chế cho những người tin rằng quyền con người của họ bị xâm phạm đưa ra vấn đề này với tổ chức và yêu cầu bồi thường. Cơ chế này không nên phương hại đến việc tiếp cận với các kênh pháp lý sẵn có. Cơ chế ngoài nhà nước không được hủy hoại sức mạnh của các thể chế nhà nước, đặc biệt là cơ cấu tòa án, nhưng có thể tạo thêm cơ hội để trông cậy và đền bù.

6.3.6.2. Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cần thiết lập hoặc đảm bảo có sẵn cơ chế khắc phục để sử dụng nội bộ và cho các bên liên quan. Để có hiệu lực, các cơ chế này cần phải:

- **hợp thức** Bao gồm cơ cấu điều hành rõ ràng, minh bạch và đủ độc lập để đảm bảo rằng không bên nào trong quá trình khiếu nại cụ thể có thể can thiệp vào việc quản lý bình đẳng của quá trình đó.

- **có khả năng tiếp cận** Sự tồn tại của các cơ chế cần được công khai hóa và tạo sự hỗ trợ thỏa đáng cho các bên bị hại có thể đối mặt với những rào cản tiếp cận, như ngôn ngữ, mù chữ, thiếu nhận thức hoặc tài chính, khoảng cách, khuyết tật hoặc lo sợ bị trả thù;

- **có khả năng dự đoán** Cần có các quy trình rõ ràng và biết trước, khuôn khổ thời gian rõ ràng cho từng bước và làm rõ theo loại quá trình và kết quả mà chúng có thể và không thể đưa ra, cũng như phương tiện theo dõi việc áp dụng kết quả bất kỳ;

- **công bằng** Các bên bị hại cần tiếp cận các nguồn thông tin, tư vấn và ý kiến chuyên môn cần thiết để tham gia vào một quá trình khiếu nại bình đẳng;

- **tương thích về quyền** Các kết quả và biện pháp khắc phục cần theo các tiêu chuẩn về quyền con người được quốc tế thừa nhận;

- **rõ ràng và minh bạch** Mặc dù đôi khi cần có tính bảo mật nhưng quá trình và kết quả cần phải đủ công khai cho sự giám sát của cộng đồng và cần có cân nhắc thích đáng cho lợi ích công; và

- **dựa trên cơ sở đối thoại và hòa giải** Các quá trình cần tìm kiếm những giải pháp thống nhất chung cho các bên bị hại thông qua sự tham gia giữa các bên. Trường hợp có mong muốn xét xử, các bên cần duy trì quyền theo đuổi điều này thông qua các cơ chế riêng rẽ, độc lập.

6.3.7. Vấn đề quyền con người 5: Phân biệt đối xử và nhóm dễ bị tổn thương

6.3.7.1. Mô tả vấn đề

Phân biệt đối xử liên quan đến bất kỳ sự phân biệt, ngoại lệ hoặc thiên vị có tác động vô hiệu sự công bằng trong đối xử và cơ hội, trong đó việc xem xét dựa trên định kiến hơn là nền tảng pháp luật. Nền tảng pháp lý đối với sự phân biệt đối xử bao gồm nhưng không giới hạn ở: chủng tộc, màu da, giới tính, tuổi tác, ngôn ngữ, tài sản, quốc tịch hay nguồn gốc quốc gia, tôn giáo, dân tộc hay nguồn gốc xã hội, đẳng cấp, nền tảng kinh tế, tình trạng khuyết tật, mang thai, thuộc dân bản địa, liên minh công đoàn, liên minh chính trị hoặc quan điểm chính trị hay quan điểm khác. Những cơ sở cấm nổi lên cũng bao gồm tình trạng hôn nhân hay gia đình, các mối quan hệ cá nhân và tình trạng sức khỏe như tình trạng HIV/AIDS, mang thai, quan điểm chính trị... Cấm phân biệt đối xử là một trong những nguyên tắc cơ bản nhất của luật quốc tế về quyền con người

[71][78][133][134][136][137][138][139][141][143][149][150][156]

Sự tham gia đầy đủ, hiệu quả và sự kết hợp trong xã hội của tất cả các nhóm, bao gồm cả những người dễ bị tổn thương, cung cấp và tăng cường cơ hội cho tất cả các tổ chức cũng như những người liên quan. Tổ chức có được nhiều lợi ích từ việc tích cực đảm bảo cơ hội công bằng và tôn trọng mọi cá nhân.

Những nhóm người chịu sự phân biệt đối xử dai dẳng, dẫn đến những bất lợi cố hữu, dễ bị tổn thương khi bị phân biệt đối xử hơn nữa và tổ chức cần phải lưu tâm bảo vệ và tôn trọng quyền con người của những nhóm người này. Trong khi các nhóm dễ bị tổn thương thường bao gồm những người đề cập trong 6.3.7.2, vẫn có những nhóm dễ bị tổn thương khác trong cộng đồng cụ thể mà tổ chức hoạt động.

Sự phân biệt có thể là gián tiếp. Điều này xảy ra khi một điều khoản, tiêu chí hoặc thực tiễn dường như là trung lập có thể đặt con người với một thuộc tính cụ thể vào thế bất lợi so với những người khác, trừ khi điều khoản, tiêu chí hoặc thực tiễn đó được đánh giá khách quan bởi mục đích hợp pháp và phương tiện đạt được mục đích đó là phù hợp và cần thiết.

6.3.7.2. Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cần chú ý để đảm bảo không phân biệt đối xử với người lao động, các đối tác, khách hàng, các bên liên quan, thành viên và bất kỳ người nào mà tổ chức có liên hệ hoặc những người mà tổ chức có thể tác động tới.

Tổ chức cần kiểm tra hoạt động của mình và hoạt động của các bên khác trong phạm vi ảnh hưởng của tổ chức nhằm xác định xem có sự phân biệt đối xử trực tiếp hoặc gián tiếp hay không. Tổ chức cũng cần đảm bảo rằng mình không góp phần vào việc phân biệt đối xử thông qua các mối quan hệ liên quan đến hoạt động của tổ chức. Nếu trường hợp đó xảy ra, tổ chức cần khuyến khích và hỗ trợ các bên khác về trách nhiệm của họ trong việc ngăn ngừa phân biệt đối xử. Nếu việc này không thành công, tổ chức cần xem xét lại mối quan hệ của mình với các tổ chức như vậy. Ví dụ, tổ chức có thể tiến hành phân tích cách thức đối xử thông thường với nữ giới so với nam giới và xem xét các chính sách và quyết định trong vấn đề này có khách quan hoặc phản ánh những định kiến rập khuôn hay không. Tổ chức có thể tham vấn với các tổ chức địa phương hoặc quốc tế có chuyên môn về quyền con người. Tổ chức có thể được định hướng bằng các phát hiện và khuyến nghị mà các báo cáo giám sát và điều tra quốc gia hoặc quốc tế đưa ra.

Tổ chức cần tạo thuận lợi trong việc nâng cao nhận thức về quyền của các thành viên trong nhóm dễ bị tổn thương.

Tổ chức cũng cần đóng góp vào việc đền bù phân biệt đối xử hoặc bồi thường hậu quả của việc phân biệt đối xử trong quá khứ, bất cứ khi nào có thể. Ví dụ, tổ chức cần nỗ lực đặc biệt trong việc sử dụng

hoặc cộng tác với các tổ chức được vận hành bởi những người từ các nhóm trước đây đã bị phân biệt đối xử; khi có thể, tổ chức cần cố gắng gia tăng sự tiếp cận với giáo dục, cơ sở vật chất hoặc dịch vụ xã hội cho các nhóm vốn không được tiếp cận đầy đủ.

Tổ chức cần có quan điểm tích cực và xây dựng về sự đa dạng trong số người mà mình cộng tác. Tổ chức cần xét đến không chỉ các khía cạnh quyền con người mà còn cả những lợi ích cho bản thân hoạt động của tổ chức về mặt giá trị gia tăng nhờ sự phát triển hoàn chỉnh các nguồn lực và quan hệ con người nhiều mặt.

Các ví dụ dưới đây về nhóm người dễ bị tổn thương được mô tả cùng với các hành động và mong đợi cụ thể có liên quan.

- **Nữ giới** chiếm một nửa dân số thế giới, nhưng họ thường không được tiếp cận đầy đủ các nguồn lực và cơ hội bình đẳng với nam giới. Phụ nữ có quyền hưởng tất cả quyền con người mà không bị phân biệt, bao gồm cả trong giáo dục, việc làm và các hoạt động kinh tế, xã hội cũng như quyền quyết định trong các vấn đề hôn nhân và gia đình, quyền quyết định về sức khỏe sinh sản của mình. Các chính sách và hoạt động của tổ chức cần tôn trọng quyền của phụ nữ và thúc đẩy sự đối xử bình đẳng giữa phụ nữ và nam giới trong các lĩnh vực kinh tế, xã hội và chính trị ^{[133][149]}.

- **Người khuyết tật** thường dễ bị tổn thương, một phần là do thiếu nhận thức về kỹ năng và khả năng của họ. Tổ chức cần đóng góp vào việc đảm bảo rằng nam giới và phụ nữ khuyết tật có quyền tự trọng, tự do ý chí và tham gia đầy đủ trong xã hội. Nguyên tắc không phân biệt đối xử cần được tôn trọng và các tổ chức cần đưa ra những quy định hợp lý đối với việc tiếp cận các phương tiện.

- **Trẻ em** là thành phần đặc biệt dễ bị tổn thương, một phần là vì tình trạng phụ thuộc của chúng. Trong việc thực hiện hành động có thể ảnh hưởng đến trẻ em, cần xem xét chủ yếu đến những quyền lợi tốt nhất của trẻ em. Các nguyên tắc của Công ước về quyền trẻ em, bao gồm không phân biệt đối xử, quyền được sống, tồn tại, phát triển và tự do thể hiện của trẻ em, cần luôn được tôn trọng và tính đến ^{[81][82][116][117][135][147][148]}. Tổ chức cần có chính sách để ngăn ngừa việc người lao động liên quan đến tình dục trẻ em và các hình thức bóc lột trẻ em khác.

- **Người bản xứ** có thể được coi là nhóm dễ bị tổn thương vì họ đã bị phân biệt đối xử có hệ thống bao gồm cả bị thực dân hóa, bị tước quyền sở hữu đất đai, bị tách biệt với các công dân khác và bị vi phạm quyền con người. Người bản xứ hưởng những quyền lợi chung và những cá nhân thuộc nhóm người bản địa có chung các quyền con người, đặc biệt là quyền được đối xử và cơ hội bình đẳng. Các quyền chung bao gồm: tự quyết định (nghĩa là quyền xác định nhận dạng, tình trạng chính trị và cách thức họ mong muốn phát triển); tiếp cận và quản lý đất đai, nước và các nguồn lực truyền thống; duy trì và tham gia các phong tục, văn hóa, ngôn ngữ và hiểu biết chung mà không bị phân biệt đối xử; quản lý tài sản văn hóa và trí tuệ của mình ^{[75][154]}. Tổ chức cần thừa nhận và tôn trọng quyền của người bản xứ khi tiến hành các quyết định và hoạt động của mình. Tổ chức cần thừa nhận và tôn trọng nguyên tắc không phân biệt đối xử và quyền của các cá nhân thuộc nhóm người bản xứ khi tiến hành các quyết định và hoạt động của mình.

- **Người di cư, người lao động di cư** và gia đình họ cũng có thể bị tổn thương do có nguồn gốc nước ngoài hoặc khu vực, đặc biệt nếu họ là người di cư bất thường hoặc bất hợp thức. Tổ chức cần tôn trọng quyền lợi của họ và đóng góp vào việc thúc đẩy xu hướng tôn trọng quyền con người của người di cư, người lao động di cư và gia đình họ ^{[78][79][80][142]}.

- **Người bị phân biệt đối xử trên cơ sở nguồn gốc, bao gồm cả tầng lớp xã hội.** Có những người bị phân biệt đối xử do dòng dõi hoặc nguồn gốc di truyền của mình. Hình thức phân biệt đối xử này bắt nguồn từ quan điểm sai trái trong lịch sử cho rằng một số người bị coi là dơ bẩn hay kém giá trị do dòng dõi mà họ sinh ra. Tổ chức cần tránh những thực tế như vậy và khi có thể cần góp phần vào việc loại trừ những định kiến này.

- **Người bị phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc.** Có những người bị phân biệt đối xử vì chủng tộc, bản sắc văn hóa và nguồn gốc dân tộc của mình. Có lịch sử vi phạm quyền từ quan điểm sai trái rằng một số người thấp kém hơn do màu da hay văn hóa. Kỳ thị chủng tộc thường xuất hiện trong các khu vực có lịch sử chế độ nô lệ hay sự áp bức của một nhóm chủng tộc bởi một nhóm khác ^{[141][150][156]}.

- **Các nhóm dễ bị tổn thương khác,** bao gồm, ví dụ, người già, người bị sa thải, người nghèo, người mù chữ, người có HIV/AIDS và nhóm người thiểu số và tôn giáo.

6.3.8. Vấn đề quyền con người 6: Quyền công dân và quyền chính trị

6.3.8.1. Mô tả vấn đề

Quyền công dân và quyền chính trị bao gồm các quyền tuyệt đối như quyền được sống, quyền sống có phẩm giá, quyền không bị tra tấn, quyền được an toàn, quyền sở hữu tài sản, tự do và toàn vẹn, quyền theo đúng thủ tục của pháp luật và xét xử công bằng khi bị cáo buộc hình sự. Các quyền này còn bao gồm quyền tự do quan điểm và biểu đạt, quyền tự do hội họp và tự do hiệp hội một cách hòa bình, tự do lựa chọn và theo một tôn giáo, tự do tín ngưỡng, không bị sự can thiệp tùy tiện về sự riêng tư, gia đình, nhà ở hoặc thư từ, không bị tấn công vào danh dự hay uy tín, quyền tiếp cận các dịch vụ công và quyền tham gia bầu cử ^{[143][152]}.

6.3.8.2. Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cần tôn trọng mọi quyền công dân và chính trị của cá nhân. Ví dụ bao gồm:

- cuộc sống của cá nhân;
- tự do về quan điểm và thể hiện. Tổ chức không nên đàn áp quan điểm hoặc ý kiến của cá nhân nào, ngay cả khi người đó thể hiện sự phê phán ở bên trong hoặc bên ngoài tổ chức;
- tự do hội họp và tự do hiệp hội một cách hòa bình;
- tự do đòi hỏi, tiếp nhận và truyền đạt thông tin và ý tưởng thông qua mọi phương tiện, bất kể biên giới quốc gia;
- quyền sở hữu tài sản, độc lập hoặc cùng với người khác, và không bị tùy tiện tước đoạt tài sản; và
- tiếp cận quá trình thỏa đáng và quyền được xét xử công bằng trước khi thực hiện biện pháp kỷ luật nội bộ bất kỳ. Mọi biện pháp kỷ luật cần tương ứng và không có sự trừng phạt thân thể hay phi nhân tính hoặc đối xử hèn hạ.

6.3.9. Vấn đề quyền con người 7: Quyền kinh tế, quyền xã hội và quyền văn hóa

6.3.9.1. Mô tả vấn đề

Tất cả mọi người, với tư cách là thành viên của xã hội, đều có quyền về kinh tế, xã hội và văn hóa cần thiết cho phẩm giá và phát triển của cá nhân. Điều này bao gồm quyền được: giáo dục; làm việc trong các điều kiện công bằng và thuận lợi; tự do hiệp hội; tiêu chuẩn sức khỏe đầy đủ; tiêu chuẩn sống phù hợp với sức khỏe thể chất và tinh thần, hạnh phúc của bản thân và gia đình; quyền được ăn, mặc, ở, chăm sóc sức khỏe và bảo vệ xã hội cần thiết, như sự đảm bảo trong trường hợp thất nghiệp, ốm đau, khuyết tật, góa bụa, tuổi già hoặc những trường hợp thiếu hụt khả năng khác vượt quá tầm kiểm soát của bản thân; quyền theo một tôn giáo hoặc văn hóa; và cơ hội thực sự để tham gia mà không bị phân biệt đối xử trong việc ra quyết định ủng hộ những thực tiễn tích cực và ngăn cản thực tiễn tiêu cực đối với các quyền này ^[144].

6.3.9.2. Hành động và mong đợi liên quan

Để tôn trọng các quyền này, tổ chức có trách nhiệm thực hiện những nỗ lực thích đáng để đảm bảo rằng tổ chức không tham gia vào những hoạt động xâm phạm, cản trở hoặc ngăn cản việc hưởng các quyền lợi này. Dưới đây là các ví dụ về những gì tổ chức cần làm để tôn trọng các quyền này. Tổ chức cần đánh giá những tác động tiềm ẩn của các quyết định, hoạt động, sản phẩm và dịch vụ cũng như những dự án mới đến các quyền này, bao gồm cả quyền của dân địa phương. Ngoài ra, tổ chức không nên giới hạn trực tiếp hay gián tiếp hay từ chối quyền tiếp cận các sản phẩm hoặc nguồn lực thiết yếu, như nước. Ví dụ, quá trình sản xuất không được gây hại cho cung cấp các nguồn nước uống khan hiếm. Khi thích hợp, tổ chức cần xem xét chấp nhận hoặc duy trì những chính sách cụ thể để đảm bảo phân phối hiệu quả các hàng hóa và dịch vụ thiết yếu khi việc phân phối này gặp khó khăn.

Tổ chức có trách nhiệm xã hội cũng cần đóng góp vào việc đáp ứng các quyền này, khi thích hợp, đồng thời vẫn duy trì các vai trò và năng lực khác nhau của chính phủ và các tổ chức khác liên quan đến việc cung cấp các quyền này.

Ví dụ, tổ chức có thể xem xét:

- tạo điều kiện tiếp cận và khi có thể, cung cấp phương tiện và hỗ trợ giáo dục và học tập suốt đời cho các thành viên của cộng đồng;
- tham gia với các tổ chức khác và các thể chế chính phủ trong nỗ lực tôn trọng và thừa nhận quyền kinh tế, xã hội và văn hóa;
- tìm các biện pháp liên quan đến các hoạt động cốt lõi của tổ chức nhằm góp phần vào việc hoàn thành các quyền này; và
- điều chỉnh sản phẩm hoặc dịch vụ cho phù hợp với khả năng mua của người nghèo.

Quyền về kinh tế, xã hội và văn hóa, cùng với quyền khác, cần được xem xét trong hoàn cảnh địa phương. Hướng dẫn thêm về các hành động và mong đợi liên quan được đề cập trong 6.8 về sự tham gia và phát triển của cộng đồng.

6.3.10. Vấn đề quyền con người 8: Các nguyên tắc và quyền cơ bản tại nơi làm việc

6.3.10.1. Khái quát

Các nguyên tắc và quyền cơ bản tại nơi làm việc tập trung vào các vấn đề lao động. Chúng được cộng đồng quốc tế chấp nhận như các quyền cơ bản của con người và như được đề cập trong mục về quyền con người.

6.3.10.2. Mô tả vấn đề

Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) đã xác định các quyền cơ bản tại nơi làm việc ^[54]. Bao gồm:

- tự do hiệp hội và thừa nhận về quyền thương lượng tập thể;
- loại trừ mọi hình thức lao động bắt buộc hoặc cưỡng bức;
- loại trừ lao động trẻ em; và
- loại trừ phân biệt đối xử về việc làm và nghề nghiệp.

6.3.10.3. Hành động và mong đợi liên quan

Mặc dù những quyền này là hợp pháp trong nhiều vụ xét xử nhưng tổ chức cần đảm bảo một cách độc lập rằng mình tập trung vào các vấn đề sau:

- **tự do hiệp hội và thương lượng tập thể** ^{[62][103]} Người lao động và người làm công, không phân biệt, có quyền lập và, chỉ theo nguyên tắc của tổ chức liên quan, tham gia các tổ chức do họ lựa chọn mà không cần có sự ủy quyền trước. Các tổ chức đại diện được thành lập hoặc có sự tham gia của người lao động cần được thừa nhận cho các mục đích thương lượng tập thể. Điều khoản và điều kiện làm việc có thể được ấn định thông qua thương lượng tập thể tự nguyện trong đó người lao động sẽ lựa chọn. Đại diện người lao động cần được cung cấp phương tiện thích hợp cho phép họ làm việc một cách hiệu quả và cho phép họ thực hiện vai trò của mình mà không bị can thiệp. Thỏa thuận tập thể có thể bao gồm các điều khoản đối với việc giải quyết tranh chấp. Đại diện người lao động cần được cung cấp thông tin cần thiết cho việc đàm phán, thương lượng. (Xem 6.4 về thông tin thêm về tự do hiệp hội và cách thức tự do hiệp hội và thương lượng tập thể liên quan đến đối thoại xã hội.)

- **lao động cưỡng bức** ^{[49][60]} Tổ chức không nên tham gia hoặc hưởng lợi từ việc sử dụng lao động cưỡng bức hoặc bắt buộc nào. Không có công việc hoặc dịch vụ nào được bắt ép mọi người với sự đe dọa trừng phạt hoặc khi công việc không được thực hiện một cách tự nguyện. Tổ chức không nên tham gia hoặc hưởng lợi từ lao động là tù nhân, trừ khi các tù nhân đã bị kết án theo luật pháp và việc lao động của họ nằm dưới sự giám sát và kiểm tra của một cơ quan công quyền. Ngoài ra, các tổ chức tư nhân không nên sử dụng lao động tù trừ khi thực hiện trên cơ sở tự nguyện, như được chứng minh bởi các điều kiện làm việc tốt và công bằng, bên cạnh các điều kiện khác.

- **cơ hội bình đẳng và không phân biệt đối xử** ^{[55][57][58]} Tổ chức cần khẳng định rằng chính sách lao động không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, giới tính, tôn giáo, nguồn gốc quốc gia, nguồn gốc xã hội, quan điểm chính trị, tuổi tác hay khuyết tật. Những lĩnh vực cấm cũng bao gồm tình trạng hôn nhân hay gia đình, mối quan hệ cá nhân, tình trạng sức khỏe như bị HIV/AIDS. Những vấn đề này phù hợp với nguyên tắc chung là các chính sách thuê mướn và thực tiễn, thu nhập, điều kiện làm việc, tiếp cận với đào tạo và thăng tiến, chấm dứt việc làm chỉ nên dựa trên các yêu cầu công việc. Tổ chức cũng cần có biện pháp phòng ngừa tình trạng bị quấy rối tại nơi làm việc bằng cách:

- thường xuyên đánh giá tác động của các chính sách và hoạt động của tổ chức đến việc xúc tiến các cơ hội bình đẳng và không phân biệt đối xử;

- thực hiện các hoạt động tích cực nhằm cung cấp sự bảo vệ và thăng tiến cho nhóm dễ bị tổn thương; việc này có thể bao gồm bố trí nơi làm việc cho những người khuyết tật nhằm giúp họ kiếm sống trong những điều kiện phù hợp và thiết lập hoặc tham gia các chương trình nhằm vào các vấn đề như xúc tiến công việc cho những người lao động trẻ và già hơn, tạo cơ hội việc làm bình đẳng đối với phụ nữ và cân bằng đại diện nữ ở các vị trí cấp cao.

- **lao động trẻ em** ^{[81][82][116][117]} Tuổi lao động tối thiểu được xác định qua các công cụ quốc tế (xem Hộp 7). Các tổ chức không nên tham gia hoặc hưởng lợi từ việc sử dụng lao động trẻ em. Nếu tổ chức có lao động trẻ em trong các hoạt động hoặc phạm vi ảnh hưởng của mình thì trong chừng mực có thể cần đảm bảo rằng trẻ em không chỉ được nghỉ việc mà còn được cung cấp biện pháp thay thế thích hợp khác, đặc biệt là giáo dục. Công việc nhẹ không làm tổn hại trẻ em hoặc ảnh hưởng đến việc đi học hoặc các hoạt động khác cần thiết cho sự phát triển đầy đủ của trẻ (như các hoạt động giải trí) không được coi là lao động trẻ em.

Hộp 7 - Lao động trẻ em

Các Công ước ILO ^{[81][116]} cung cấp khuôn khổ cho luật pháp quốc gia nhằm đưa ra tuổi tối thiểu được chấp nhận làm việc không được thấp hơn tuổi hoàn thành giáo dục phổ thông bắt buộc và trong mọi trường hợp, không được ít hơn 15 tuổi. Ở các quốc gia có nền kinh tế và trang bị giáo dục kém phát triển, độ tuổi tối thiểu có thể là 14. Cũng có thể có ngoại lệ với trẻ 13 hoặc 12 tuổi đối với “công việc nhẹ” ^{[81][82]}. Tuổi tối thiểu đối với công việc nguy hiểm - công việc có khả năng gây hại cho sức khỏe, an toàn hoặc đạo đức của trẻ do hệ quả của tính chất công việc hoặc tình huống mà nó được thực hiện - là 18 tuổi đối với mọi quốc gia ^{[116][117]} (xem bảng dưới đây).

Thuật ngữ “lao động trẻ em” không nên nhầm với “lao động trẻ” hoặc “lao động sinh viên”, là hai loại hình hợp pháp và mong muốn nếu được thực hiện như một phần của chương trình học nghề hoặc đào tạo tuân thủ các luật và quy định liên quan.

Lao động trẻ em là một loại hình bóc lột vi phạm quyền con người. Lao động trẻ em hủy hoại sự phát triển thể chất, xã hội, tinh thần, tâm lý và tâm hồn của trẻ. Lao động trẻ em lấy đi của các em trai và gái tuổi thơ và lòng tự trọng của chúng. Trẻ em bị tước đi sự giáo dục và có thể bị tách khỏi gia đình. Trẻ em chưa hoàn thành giáo dục cơ bản có nhiều khả năng bị mù chữ và không bao giờ

Có được các kỹ năng cần thiết để có được một công việc cho phép chúng đóng góp vào sự phát triển của một nền kinh tế hiện đại. Lao động trẻ em dẫn đến hậu quả là những người lao động thiếu kỹ năng, không có trình độ và hủy hoại sự cải thiện kỹ năng tương lai của lực lượng lao động và sự phát triển kinh tế, xã hội trong tương lai. Lao động trẻ em cũng có thể lấy đi tuổi trẻ và công việc của những người lao động trưởng thành và giảm tiền lương xuống.

Tổ chức cần cố gắng loại trừ mọi hình thức lao động trẻ em. Nỗ lực loại trừ các hình thức lao động trẻ em tồi tệ nhất không được dùng để biện minh cho các loại hình lao động trẻ em khác. Tổ chức cần phân tích các trường hợp khác nhau của trẻ nữ và nam cũng như các cách thức khác nhau mà trẻ em xuất thân từ các dân tộc bị phân biệt đối xử có thể bị ảnh hưởng, sao cho các biện pháp phòng ngừa và khắc phục đạt mục tiêu và có hiệu lực. Khi trẻ em dưới độ tuổi làm việc hợp pháp được phát hiện tại nơi làm việc, cần có biện pháp cho trẻ nghỉ việc. Ở chừng mực có thể, tổ chức cần giúp đỡ những trẻ bị nghỉ việc và gia đình chúng tiếp cận các dịch vụ và hình thức thay thế thích hợp khác nhằm đảm bảo rằng chúng không bị lâm vào tình huống tương tự hoặc tồi tệ hơn, như làm việc ở nơi khác hoặc bị bóc lột.

Việc loại trừ có hiệu quả lao động trẻ em đòi hỏi sự phối hợp rộng rãi trong xã hội. Tổ chức cần kết hợp với các tổ chức khác và cơ quan chính phủ để giải phóng cho trẻ em khỏi công việc và đưa vào giáo dục tự do, đầy đủ, có chất lượng.

	Các nước phát triển	Các nước đang phát triển
Công việc bình thường	ít nhất là 15 tuổi	ít nhất là 14 tuổi
Công việc nguy hiểm	18 tuổi	18 tuổi
Công việc nhẹ	13 tuổi	12 tuổi

6.4. Thực hành lao động

6.4.1. Tổng quan về thực hành lao động

6.4.1.1. Tổ chức và thực hành lao động

Thực hành lao động của tổ chức bao trùm tất cả các chính sách và thực tiễn liên quan đến công việc trong phạm vi tổ chức do tổ chức hay đại diện của tổ chức thực hiện, bao gồm cả công việc thầu phụ.

Thực hành lao động vượt ra ngoài mối quan hệ của tổ chức với người lao động trực tiếp của mình hoặc các trách nhiệm mà tổ chức có tại nơi làm việc do tổ chức sở hữu hoặc kiểm soát trực tiếp.

Thực hành lao động bao gồm tuyển dụng và đề bạt người lao động; các quy trình kỷ luật và khiếu nại; điều động và luân chuyển người lao động; chấm dứt công việc; đào tạo và phát triển kỹ năng; sức khỏe, an toàn và vệ sinh công nghiệp; và mọi chính sách hoặc thực tiễn ảnh hưởng đến điều kiện làm việc, đặc biệt là thời gian làm việc và trả công. Thực hành lao động cũng bao gồm việc thừa nhận các tổ chức người lao động và đại diện, sự tham gia của cả tổ chức người lao động và người sử dụng lao động trong thương lượng tập thể, đối thoại xã hội và tham vấn ba bên (xem Hộp 8) đối với các vấn đề xã hội liên quan đến việc làm.

Hộp 8 - Tổ chức lao động quốc tế

Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) là một cơ quan của Liên hiệp quốc với cơ chế ba bên (chính phủ, người lao động và người sử dụng lao động) được thành lập với mục đích thiết lập các tiêu chuẩn lao động quốc tế. Các tiêu chuẩn tối thiểu này là công cụ pháp lý đặt ra các nguyên tắc và quyền cơ bản chung tại nơi làm việc. Chúng gắn với người lao động ở mọi nơi, làm việc trong mọi loại hình tổ chức và nhằm ngăn ngừa cạnh tranh không bình đẳng trên cơ sở bóc lột và lạm dụng. Các tiêu chuẩn của ILO được xây dựng thông qua đàm phán ba bên ở cấp độ quốc tế giữa các chính phủ, người lao động và người sử dụng lao động, và được biểu quyết bằng lá phiếu của ba thành phần này.

Các công cụ ILO được cập nhật thông qua quá trình xem xét và thông qua một cơ chế giám sát chính thức giải thích ý nghĩa và việc áp dụng đúng các tiêu chuẩn của ILO. Các Công ước và khuyến nghị của ILO, cùng với Tuyên bố chung của ILO về Các nguyên tắc và quyền cơ bản tại nơi làm việc năm 1998^[54] và Tuyên bố ba bên của ILO về Các nguyên tắc liên quan đến doanh nghiệp đa quốc gia và chính sách xã hội năm 1977 (sửa đổi mới nhất năm 2006)^[74], tạo thành hướng dẫn có hiệu lực cao nhất về các thực hành lao động và một số vấn đề xã hội quan trọng khác.

ILO mong muốn tăng cường cơ hội cho phụ nữ và nam giới để có việc làm bền vững và hiệu quả, được định nghĩa là công việc thực hiện trong điều kiện tự do, công bằng, an ninh và nhân phẩm.

6.4.1.2. Thực hành lao động và trách nhiệm xã hội

Việc tạo việc làm, cũng như tiền lương và đãi ngộ khác cho việc hoàn thành công việc là những đóng góp kinh tế và xã hội quan trọng nhất của tổ chức. Công việc có ý nghĩa và hiệu quả là một yếu tố thiết yếu trong phát triển con người; mức sống được cải thiện thông qua một công việc đầy đủ và đảm bảo. Không có việc làm là nguyên nhân chủ yếu của các vấn đề xã hội. Thực hành lao động có tác

động lớn đến việc tôn trọng nguyên tắc pháp quyền và ý nghĩa của công bằng trong xã hội: thực hành lao động có trách nhiệm xã hội là thiết yếu đối với công bằng và bình ổn xã hội^[67].

6.4.2. Nguyên tắc và xem xét

6.4.2.1. Nguyên tắc

Nguyên tắc cơ bản trong Tuyên bố Philadelphia 1944 của ILO^[72] là lao động không phải là hàng hóa. Điều này có nghĩa là không được đối xử với người lao động như một yếu tố sản xuất và chịu các sức ép thị trường tương tự như hàng hóa. Tính dễ bị tổn thương vốn có của người lao động và nhu cầu được bảo vệ các quyền cơ bản được phản ánh trong Tuyên bố chung về quyền con người và Công ước quốc tế về các quyền kinh tế, xã hội và văn hóa^{[144][156]}. Các nguyên tắc liên quan bao gồm quyền của mọi người trong việc kiếm sống bằng việc tự do lựa chọn công việc và quyền được hưởng điều kiện làm việc công bằng và thuận lợi.

6.4.2.2. Xem xét

Quyền con người được ILO thừa nhận cấu thành các quyền cơ bản tại nơi làm việc được đề cập trong 6.3.10. Nhiều công ước và khuyến nghị khác của ILO bổ sung và củng cố các điều khoản khác nhau trong Tuyên bố chung về quyền con người và hai công ước đề cập trong Hộp 6 và có thể được sử dụng như một hướng dẫn thực tế về ý nghĩa của các loại quyền con người khác nhau.

Chính phủ chịu trách nhiệm chính trong việc đảm bảo đối xử công bằng và bình đẳng với người lao động. Điều này đạt được thông qua việc:

- ban hành pháp luật phù hợp với Tuyên bố chung về quyền con người và các tiêu chuẩn lao động liên quan của ILO;
- thi hành các luật này, bao gồm cả thông qua phát triển và cung cấp tài chính cho các hệ thống giám sát lao động quốc gia; và
- đảm bảo rằng người lao động và tổ chức có quyền tiếp cận bình đẳng. Luật và thực hành lao động sẽ có sự khác biệt giữa các quốc gia.

Trường hợp chính phủ không ban hành luật, tổ chức cần tuân thủ các nguyên tắc được nêu trong các công cụ quốc tế này. Trường hợp luật pháp đầy đủ, tổ chức cần tuân thủ luật pháp, ngay cả nếu việc thực thi của chính phủ không đầy đủ.

Điều quan trọng là phân biệt được vai trò của chính phủ như một cơ quan của nhà nước và vai trò là người sử dụng lao động. Cơ quan chính phủ hoặc tổ chức thuộc sở hữu nhà nước có cùng trách nhiệm về các thực hành lao động như các tổ chức khác.

6.4.3. Vấn đề thực hành lao động 1: Việc làm và các mối quan hệ việc làm

6.4.3.1. Mô tả vấn đề

Ý nghĩa của việc làm đối với sự phát triển con người được thừa nhận ở mọi nơi. Với vai trò người sử dụng lao động, tổ chức đóng góp cho một trong các mục tiêu xã hội được thừa nhận rộng rãi nhất, đó là cải thiện mức sống thông qua việc làm đầy đủ, đảm bảo và bền vững.

Mỗi quốc gia có một khuôn khổ pháp lý quy định mối quan hệ giữa người sử dụng lao động và người lao động. Mặc dù các thử nghiệm và tiêu chí chính xác để xác định việc có tồn tại mối quan hệ việc làm hay không sẽ khác nhau giữa các quốc gia, nhưng thực tế là vị thế của các bên ký hợp đồng không phải như nhau và do đó, việc người lao động đòi hỏi được bảo vệ thêm được thừa nhận rộng rãi và hình thành cơ sở cho luật lao động.

Mối quan hệ việc làm mang lại quyền lợi và đặt ra nghĩa vụ cho cả người sử dụng lao động và người lao động trong lợi ích của cả tổ chức lẫn xã hội.

Không phải mọi công việc đều được thực hiện trong phạm vi mối quan hệ việc làm. Công việc và dịch vụ còn được thực hiện bởi những người nam giới và phụ nữ tự làm chủ; trong trường hợp này, các bên được xem xét độc lập nhau và có mối quan hệ bình đẳng và thương mại hơn. Sự phân biệt giữa việc làm và các mối quan hệ thương mại không phải luôn rõ ràng và đôi khi được gán ghép sai, với hệ quả là người lao động không phải luôn nhận được sự bảo vệ và quyền lợi mà họ có quyền được nhận. Điều quan trọng đối với cả xã hội và cá nhân thực hiện công việc là khuôn khổ pháp lý và thể chế thích hợp được thừa nhận và áp dụng. Cho dù công việc được thực hiện theo hợp đồng lao động hay hợp đồng thương mại, tất cả các bên trong hợp đồng đều có quyền biết về quyền lợi và trách nhiệm của mình và có cách xử lý thích hợp trong trường hợp các điều khoản trong hợp đồng không được tôn trọng^[56].

Trong ngữ cảnh này, lao động được hiểu là công việc thực hiện được trả công và không bao gồm các hoạt động do các tình nguyện viên thực hiện. Tuy nhiên, các tổ chức cần lựa chọn các chính sách và biện pháp để giải quyết trách nhiệm pháp lý và nghĩa vụ quan tâm đến các tình nguyện viên.

6.4.3.2. Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cần:

- đảm bảo rằng mọi công việc được thực hiện bởi nam giới và phụ nữ - những người được thừa nhận hợp pháp là người làm công hoặc được thừa nhận về mặt pháp lý là tự làm chủ;
- không lãng tránh nghĩa vụ mà luật pháp đặt ra cho người sử dụng lao động bằng các mối quan hệ trả hình có thể được thừa nhận như một mối quan hệ công việc theo luật pháp;
- thừa nhận tầm quan trọng của việc đảm bảo việc làm cho cả nhân người lao động cũng như toàn xã hội: lập kế hoạch sử dụng lực lượng lao động hiệu quả nhằm tránh sử dụng lao động làm việc không thường xuyên hoặc sử dụng quá nhiều lao động tạm thời, trừ trường hợp tính chất công việc thực sự là ngắn hạn hoặc thời vụ;
- đưa ra thông báo hợp lý, thông tin kịp thời và cùng với đại diện người lao động, nếu có, xem xét cách thức giảm thiểu các tác động bất lợi ở mức độ nhiều nhất có thể khi xem xét những thay đổi trong hoạt động của mình, như việc đóng cửa làm ảnh hưởng đến việc làm ^{[107][108]};
- đảm bảo cơ hội bình đẳng cho mọi người lao động, không phân biệt đối xử trực tiếp hay gián tiếp trong bất kỳ thực hành lao động nào;
- loại trừ các thực tiễn buộc thôi việc tùy tiện hoặc phân biệt đối xử ^{[107][108]};
- bảo vệ dữ liệu cá nhân và sự riêng tư của người lao động ^[52];
- thực hiện các biện pháp nhằm đảm bảo công việc chỉ được ký hợp đồng hoặc hợp đồng phụ với các tổ chức được thừa nhận về mặt pháp lý hoặc có khả năng và sẵn sàng đảm nhận trách nhiệm của người sử dụng lao động và cung cấp các điều kiện làm việc tốt. Tổ chức chỉ nên sử dụng những trung gian lao động được luật pháp thừa nhận và khi các thỏa thuận khác về việc thực hiện công việc mang lại quyền hợp pháp cho những người thực hiện công việc đó ^{[95][96]}. Những người làm việc tại nhà không nên bị đối xử tồi tệ hơn những người lao động được trả công khác ^[68];
- không thu lợi từ các thực hành lao động không công bằng, bóc lột hoặc lạm dụng của các đối tác, nhà cung cấp hoặc nhà thầu phụ của tổ chức, bao gồm cả người lao động làm việc tại nhà. Tổ chức cần có nỗ lực hợp lý nhằm khuyến khích các tổ chức trong phạm vi ảnh hưởng của mình tuân thủ các thực hành lao động có trách nhiệm, thừa nhận rằng mức độ ảnh hưởng cao có nhiều khả năng ứng với mức độ trách nhiệm cao trong việc sử dụng ảnh hưởng đó. Tùy thuộc vào tình huống và ảnh hưởng, nỗ lực hợp lý cần bao gồm: thiết lập các nghĩa vụ theo hợp đồng đối với nhà cung cấp và nhà thầu phụ; thực hiện việc thanh tra và kiểm tra không báo trước; và thực hiện nỗ lực thích đáng trong việc giám sát nhà thầu và các bên trung gian. Trường hợp nhà cung cấp và nhà thầu phụ cần tuân thủ quy phạm thực hành lao động, thì quy phạm đó cần phù hợp với Tuyên bố chung về quyền con người và các nguyên tắc nêu trong tiêu chuẩn lao động liên quan của ILO (xem 5.2.3 về thông tin bổ sung liên quan đến trách nhiệm trong phạm vi ảnh hưởng); và
- khi hoạt động ở cấp quốc tế, cố gắng tăng cường việc làm, phát triển nghề nghiệp, xúc tiến và thúc đẩy công dân của nước chủ nhà. Điều này bao gồm cả việc tìm nguồn cung ứng và phân phối thông qua các doanh nghiệp địa phương khi có thể ^[74].

6.4.4. Vấn đề thực hành lao động 2: Điều kiện làm việc và bảo trợ xã hội

6.4.4.1. Mô tả vấn đề

Điều kiện làm việc bao gồm lương bổng và các dạng đãi ngộ khác, thời giờ làm việc, thời gian nghỉ ngơi, ngày lễ, thực hành kỷ luật và buộc thôi việc, bảo vệ phụ nữ mang thai và các vấn đề phúc lợi như nước uống an toàn, hệ thống vệ sinh, căng tin và sử dụng các dịch vụ y tế. Nhiều điều kiện làm việc được quy định trong luật và quy định quốc gia hoặc các thỏa thuận có sự ràng buộc pháp lý giữa các bên khi tham gia quan hệ lao động. Người sử dụng lao động xác định nhiều điều kiện làm việc.

Điều kiện làm việc ảnh hưởng lớn đến chất lượng cuộc sống của người lao động và gia đình họ, đồng thời cũng ảnh hưởng đến cả sự phát triển kinh tế và xã hội. Cần có sự xem xét công bằng và thích hợp đối với chất lượng điều kiện làm việc.

Bảo trợ xã hội đề cập đến tất cả các bảo đảm về pháp lý và chính sách, thực tiễn tổ chức nhằm giảm thiểu việc giảm hoặc mất thu nhập trong trường hợp lao động bị thương, ốm, thai sản, nuôi con nhỏ, tuổi già, thất nghiệp, khuyết tật hoặc khó khăn về tài chính khác và nhằm cung cấp chăm sóc y tế và trợ cấp gia đình. Bảo trợ xã hội đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì nhân phẩm và tạo nên ý nghĩa về sự công bằng và công bằng xã hội. Nói chung, trách nhiệm chính của bảo trợ xã hội thuộc về nhà nước.

6.4.4.2. Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cần:

- đảm bảo rằng điều kiện làm việc tuân thủ luật pháp và quy định quốc gia đồng thời phù hợp với các tiêu chuẩn lao động quốc tế liên quan;
- tôn trọng các cấp độ quy định cao hơn được thiết lập thông qua các công cụ ràng buộc pháp lý khác như các thỏa thuận chung;

- tuân thủ ít nhất là các quy định tối thiểu được xác định trong các tiêu chuẩn lao động quốc tế do ILO xây dựng, đặc biệt khi luật pháp quốc gia chưa chấp nhận thông qua;

- tạo điều kiện làm việc tốt về lương bổng [83][84][97][98], giờ làm việc [61][65][66][85][86][102], thời gian nghỉ hàng tuần, ngày lễ [63][64][109][110][111], sức khỏe và an toàn, chế độ thai sản [76][77][106] và khả năng kết hợp công việc với trách nhiệm gia đình [114][115];

- khi có thể, cho phép tuân thủ truyền thống và phong tục quốc gia hoặc tôn giáo;

- tạo điều kiện làm việc cho tất cả những người lao động để họ có thể cân bằng công việc-đời sống ở mức độ cao nhất có thể và tương xứng với những gì người sử dụng lao động tương tự tại địa phương đó dành cho người lao động [74];

- trả lương và các dạng thưởng khác theo luật, quy định quốc gia hoặc các thỏa thuận chung. Tổ chức cần trả lương ít nhất là đủ cho nhu cầu của người lao động và gia đình họ. Để làm được như vậy, tổ chức cần tính đến mức lương chung ở quốc gia, chi phí sinh hoạt, trợ cấp bảo hiểm xã hội và tiêu chuẩn sống liên quan của các nhóm xã hội khác. Tổ chức cũng cần xem xét các yếu tố kinh tế, bao gồm cả các yêu cầu về phát triển kinh tế, mức độ năng suất và mong muốn đạt được và duy trì mức việc làm cao. Khi xác định lương bổng và điều kiện làm việc phản ánh các yếu tố này, tổ chức cần thương lượng tập thể với người lao động hoặc đại diện người lao động, cụ thể là tổ chức công đoàn, khi họ mong muốn như vậy, theo hệ thống quốc gia về thương lượng tập thể [74][103];

- chi trả công bằng cho công việc có giá trị như nhau [57][58];

- trả lương trực tiếp cho người lao động liên quan, nếu có giới hạn hoặc giảm trừ được luật pháp, quy định hoặc thỏa thuận tập thể cho phép;

- tuân thủ mọi nghĩa vụ liên quan đến quy định về bảo trợ xã hội đối với người lao động ở quốc gia hoạt động [74];

- tôn trọng quyền của người lao động gắn với giờ làm việc bình thường hoặc thỏa thuận được quy định trong luật, quy định hoặc thỏa thuận chung. Tổ chức cũng cần cho người lao động nghỉ hàng tuần và nghỉ phép năm [63][64][109][110];

- tôn trọng trách nhiệm gia đình của người lao động bằng việc đưa ra số giờ làm việc hợp lý, nghỉ phép của cha mẹ và, khi có thể, cung cấp các cơ sở chăm sóc trẻ em hoặc cơ sở khác có thể giúp người lao động đạt được sự cân bằng thích hợp giữa công việc và đời sống; và

- đền bù cho người lao động làm việc ngoài giờ theo luật, quy định hoặc thỏa thuận chung. Khi cần người lao động làm thêm ngoài giờ, tổ chức cần tính đến quyền lợi, an toàn và phúc lợi của người lao động liên quan và mọi rủi ro có thể có trong công việc. Tổ chức cần tuân thủ luật và quy định cấm làm việc ngoài giờ bắt buộc và không có đền bù [83][84][97][98][99], đồng thời luôn tôn trọng các quyền con người cơ bản của người lao động liên quan đến lao động cưỡng bức [60].

6.4.5. Vấn đề thực hành lao động 3: Đối thoại xã hội

6.4.5.1. Mô tả vấn đề

Đối thoại xã hội bao gồm mọi loại hình đàm phán, tham vấn hoặc trao đổi thông tin giữa hoặc trong số đại diện chính phủ, người sử dụng lao động và người lao động về các vấn đề lợi ích chung liên quan đến kinh tế và xã hội. Đối thoại cần được diễn ra giữa người sử dụng lao động và đại diện người lao động, về các vấn đề ảnh hưởng đến quyền lợi của họ, song cũng cần có vai trò của chính phủ, khi các yếu tố rộng hơn, như luật pháp và chính sách xã hội có nguy cơ bị vi phạm.

Các bên độc lập cần tham gia đối thoại xã hội. Đại diện người lao động cần được bầu chọn tự do, theo luật pháp quốc gia, các quy định hoặc thỏa thuận chung, bởi những thành viên của công đoàn hoặc bởi những người lao động liên quan. Các đại diện này không nên do chính phủ hoặc người sử dụng lao động chỉ định. Ở cấp tổ chức, đối thoại xã hội có nhiều loại hình, bao gồm cả cơ chế thông tin và tham vấn như hội đồng việc làm và thương lượng tập thể. Tổ chức công đoàn và tổ chức của người sử dụng lao động, với tư cách là đại diện được chọn của các bên tương ứng, đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong đối thoại xã hội.

Đối thoại xã hội dựa trên việc thừa nhận rằng người sử dụng lao động và người lao động có cả những lợi ích chung và lợi ích cạnh tranh, và đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong mối quan hệ lao động, hình thành chính sách và điều hành ở nhiều nước.

Đối thoại xã hội có hiệu quả tạo cơ chế cho việc phát triển chính sách và tìm ra các giải pháp có tính đến các ưu tiên và nhu cầu của cả người sử dụng lao động lẫn người lao động, từ đó dẫn đến những kết quả có ý nghĩa và lâu dài cho cả tổ chức và xã hội. Đối thoại xã hội có thể đóng góp vào việc thiết lập sự tham gia và các nguyên tắc dân chủ tại nơi làm việc, để có sự hiểu biết tốt hơn giữa tổ chức và những người thực hiện công việc của tổ chức, làm lành mạnh các mối quan hệ lao động - quản lý, từ đó giảm thiểu các tranh chấp lao động tốn kém. Đối thoại xã hội là một phương pháp hiệu quả cho việc quản lý thay đổi. Có thể sử dụng đối thoại xã hội để thiết kế các chương trình phát triển kỹ năng đóng góp vào sự phát triển con người và tăng năng suất, hoặc giảm thiểu những tác động xã hội bất

lợi của sự thay đổi trong các hoạt động của tổ chức. Đối thoại xã hội cũng có thể bao gồm sự công khai về các điều kiện xã hội của nhà thầu phụ.

Đối thoại xã hội có thể có nhiều hình thức và diễn ra ở nhiều cấp độ. Người lao động có thể mong muốn thành lập các nhóm với phạm vi nghề nghiệp, liên nghề nghiệp hoặc địa lý rộng hơn. Người sử dụng lao động và người lao động tốt nhất là cùng quyết định cấp độ nào là phù hợp nhất. Một cách để thực hiện điều này là chấp nhận các thỏa thuận khung được hỗ trợ bởi các thỏa thuận cấp tổ chức ở địa phương phù hợp với luật hoặc thực tiễn của quốc gia.

Đôi khi, đối thoại xã hội có thể nhằm vào các vấn đề bất đồng, trong đó các bên có thể thiết lập một qui trình giải quyết tranh chấp. Đối thoại xã hội cũng liên quan đến các khiếu nại trong đó cơ chế khiếu kiện là quan trọng, đặc biệt ở các quốc gia mà các nguyên tắc và quyền cơ bản tại nơi làm việc không được bảo vệ thích đáng. Cơ chế khiếu kiện này cũng có thể áp dụng cho lực lượng lao động của nhà thầu phụ.

Đối thoại xã hội cấp quốc tế có xu thế phát triển, bao gồm các đối thoại và thỏa thuận khu vực và toàn cầu giữa các tổ chức hoạt động ở cấp quốc tế và các tổ chức công đoàn quốc tế.

6.4.5.2. Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cần ^{[53][59][113]}:

- thừa nhận tầm quan trọng của các thể chế đối thoại xã hội, ở cả cấp quốc tế, đối với tổ chức và các cơ cấu thương lượng tập thể;
- luôn tôn trọng quyền của người lao động trong việc thành lập hoặc tham gia tổ chức riêng của mình nhằm nâng cao quyền lợi của họ hoặc để thương lượng tập thể;
- không cản trở người lao động trong việc thành lập hoặc tham gia tổ chức riêng của mình và thương lượng tập thể, ví dụ bằng việc sa thải hoặc phân biệt đối xử với họ, thông qua việc trả thù hoặc đe dọa trực tiếp hay gián tiếp tạo nên bầu không khí sợ hãi hay lo lắng;
- khi các thay đổi trong hoạt động có tác động lớn đến công việc, cần đưa ra thông báo hợp lý cho các cơ quan có thẩm quyền thích hợp và các đại diện người lao động sao cho có thể cùng xem xét các tác động nhằm giảm thiểu mọi ảnh hưởng bất lợi tới mức cao nhất có thể;
- trong chừng mực có thể, ở mức độ hợp lý và không gây xáo trộn, tạo điều kiện cho đại diện người lao động được chỉ định tiếp cận với những người được ủy quyền ra quyết định, các vị trí làm việc, với những người lao động mà họ đại diện, với những trang bị cần thiết cho họ thực hiện vai trò của mình và tiếp cận thông tin cho phép họ có được hình ảnh đúng đắn, trung thực về tình hình tài chính và hoạt động của tổ chức; và
- không khuyến khích chính phủ giới hạn việc thực hiện các quyền được quốc tế thừa nhận về tự do hiệp hội và thương lượng tập thể. Ví dụ, tổ chức cần tránh đặt chi nhánh hoặc tìm nguồn cung cấp từ các công ty nằm trong các khu công nghiệp chuyên ngành mà ở đó quyền tự do hiệp hội bị hạn chế hay cấm, ngay cả khi quy định của quốc gia thừa nhận quyền đó, và không nên tham gia vào các chương trình khuyến khích dựa trên những hạn chế này.

Tổ chức cũng có thể mong muốn tham gia, khi thích hợp, vào các tổ chức người sử dụng lao động như một phương tiện tạo cơ hội đối thoại xã hội và mở rộng việc thể hiện trách nhiệm xã hội thông qua các kênh như vậy.

6.4.6. Vấn đề thực hành lao động 4: Sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc

6.4.6.1. Mô tả vấn đề

Sức khỏe và an toàn tại nơi làm việc liên quan đến việc thúc đẩy và duy trì ở mức tốt nhất tình trạng thể chất, tinh thần và xã hội của người lao động và phòng ngừa các điều kiện làm việc gây hại cho sức khỏe. Điều này cũng liên quan đến việc bảo vệ người lao động khỏi các rủi ro về sức khỏe và sự thích nghi của môi trường làm việc với nhu cầu tâm sinh lý của người lao động.

Gánh nặng tài chính và xã hội lên xã hội do đau ốm, tai nạn và tử vong liên quan đến công việc rất lớn. Ô nhiễm ngẫu nhiên và cố hữu cũng như các mối nguy hại khác tại nơi làm việc có hại cho người lao động cũng có thể có tác động đến cộng đồng và môi trường. (Thông tin chi tiết hơn về các nguy cơ với môi trường, xem 6.5). Những vấn đề liên quan đến sức khỏe và an toàn phát sinh từ các thiết bị, quá trình, thực hành và các chất (hóa, lý và sinh học) tiềm ẩn sự nguy hiểm.

6.4.6.2. Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cần ^{[50][51][70][72][86][87][88][89][90][99][100][101][103][104][105][112]}:

- xây dựng, áp dụng và duy trì chính sách sức khỏe và an toàn nghề nghiệp dựa trên nguyên tắc là các tiêu chuẩn về an toàn, sức khỏe và hoạt động của tổ chức có sự hỗ trợ và tăng cường lẫn nhau;
- hiểu và áp dụng các nguyên tắc về quản lý sức khỏe và an toàn, bao gồm cả quy trình kiểm soát: việc loại bỏ, thay thế, kiểm soát kỹ thuật, kiểm soát hành chính, quy trình làm việc và phương tiện bảo vệ cá nhân;

- phân tích và kiểm soát các rủi ro về sức khỏe và an toàn liên quan đến hoạt động của tổ chức;
- phổ biến yêu cầu người lao động cần tuân thủ tất cả các thực hành an toàn ở mọi thời điểm và đảm bảo rằng người lao động tuân thủ đúng quy trình;
- cung cấp thiết bị an toàn cần thiết, bao gồm cả phương tiện bảo vệ cá nhân, để phòng ngừa bị thương, bệnh nghề nghiệp và tai nạn lao động, cũng như ứng phó với tình trạng khẩn cấp;
- lập hồ sơ và điều tra, nghiên cứu tất cả các vụ tai nạn và các vấn đề liên quan đến sức khỏe và an toàn nhằm giảm thiểu hoặc loại trừ chúng;
- chỉ ra ảnh hưởng khác biệt của các rủi ro sức khỏe nghề nghiệp và an toàn (OSH) đối với phụ nữ (ví dụ như người đang mang thai, mới sinh hay đang nuôi con bú) và nam giới, hoặc người lao động trong các trường hợp cụ thể như những lao động khuyết tật, lao động thiếu kinh nghiệm hay những người lao động trẻ;
- đảm bảo an toàn và bảo vệ sức khỏe một cách bình đẳng cho những đối tượng như lao động bán thời gian, lao động tạm thời cũng như lao động của nhà thầu phụ;
- cố gắng loại trừ các nguy cơ tâm lý xã hội tại nơi làm việc, có khả năng góp phần hay dẫn đến sự căng thẳng và tình trạng ốm đau;
- tiến hành đào tạo đầy đủ cho tất cả nhân sự về mọi vấn đề liên quan;
- tôn trọng nguyên tắc là người lao động không phải trả phí cho các biện pháp sức khỏe và an toàn nơi làm việc; và
- xây dựng hệ thống quản lý sức khỏe, an toàn và môi trường của tổ chức trên cơ sở sự tham gia của người lao động liên quan (xem Hộp 9), thừa nhận và tôn trọng các quyền của người lao động để:
- có thông tin kịp thời, đầy đủ và chính xác về các rủi ro sức khỏe và an toàn cũng như các thực hành tốt nhất để ứng phó với các rủi ro này;
- tự do tìm hiểu và được tư vấn về tất cả các khía cạnh sức khỏe và an toàn liên quan đến công việc của mình;
- từ chối công việc được xem là có nguy cơ hoặc nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng hoặc sức khỏe của họ hoặc đến cuộc sống và sức khỏe của người khác;
- tìm kiếm tư vấn bên ngoài của các tổ chức người lao động và người sử dụng lao động cũng như những người có chuyên môn khác;
- báo cáo các vấn đề an toàn và sức khỏe cho cơ quan chức năng thích hợp;
- tham gia vào các quyết định và hoạt động sức khỏe và an toàn, bao gồm cả việc điều tra các sự cố và tai nạn; và
- không bị đe dọa trả thù khi làm những việc này ^{[18][19][36][38][55][56][57][58][68][69][72][73][80]}.

Hộp 9 - Ban sức khỏe và an toàn

Một chương trình sức khỏe và an toàn nghề nghiệp hiệu quả phụ thuộc vào sự tham gia của người lao động. Ban sức khỏe và an toàn có thể là bộ phận quan trọng nhất trong chương trình sức khỏe và an toàn của tổ chức. Ban này có thể:

- thu thập thông tin;
- xây dựng và phổ biến sổ tay an toàn và các chương trình đào tạo;
- báo cáo, lập hồ sơ và điều tra các tai nạn lao động; và
- kiểm tra và phản hồi các vấn đề do người lao động hoặc quản lý đưa ra.

Đại diện người lao động trong ban này không nên do lãnh đạo chỉ định mà do người lao động tự bầu ra. Thành viên của ban cần được cân đối trong số các đại diện người lao động và lãnh đạo và cần bao gồm cả nam và nữ, khi có thể. Ban cần có quy mô đủ đại diện cho tất cả các ca, bộ phận và địa điểm của tổ chức. Ban này không được coi là thay thế cho hội đồng việc làm hay tổ chức của người lao động.

6.4.7. Vấn đề thực hành lao động 5: Phát triển và đào tạo con người tại nơi làm việc

6.4.7.1. Mô tả vấn đề

Phát triển con người bao gồm quá trình mở rộng lựa chọn của con người bằng cách tăng cường năng lực và hoạt động của con người, từ đó cho phép nam giới và phụ nữ có cuộc sống lâu dài, khỏe mạnh, có kiến thức và có mức sống tốt. Phát triển con người cũng bao gồm việc tiếp cận các cơ hội chính trị, kinh tế và xã hội để phát huy sáng tạo và hiệu quả, cũng như được quyền tự trọng và ý thức thuộc về cộng đồng và đóng góp cho xã hội.

Tổ chức có thể sử dụng chính sách và sáng kiến tại nơi làm việc cho sự phát triển con người hơn bằng cách giải quyết các vấn đề xã hội quan trọng như chống phân biệt đối xử, cân bằng trách

nhệm gia đình và tăng cường sức khỏe, hạnh phúc và cải thiện tính đa dạng của lực lượng lao động. Tổ chức cũng có thể sử dụng chính sách và sáng kiến tại nơi làm việc để tăng cường năng lực và khả năng làm việc của các cá nhân. Khả năng làm việc đề cập đến kinh nghiệm, năng lực và trình độ giúp tăng cường khả năng của cá nhân nhằm đảm bảo và duy trì việc làm bền vững.

6.4.7.2. Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cần [69][70][74][91][92][93][94]:

- tạo cho những người lao động tiếp cận với việc phát triển kỹ năng, đào tạo và học nghề, cũng như cơ hội phát triển nghề nghiệp, trên cơ sở bình đẳng và không phân biệt đối xử ở tất cả các giai đoạn trong kinh nghiệm làm việc của họ;
- đảm bảo rằng, khi cần, những lao động dư thừa được giúp đỡ tiếp cận hỗ trợ việc làm mới, đào tạo và tư vấn;
- thiết lập chương trình lao động-quản lý giúp tăng cường sức khỏe và đời sống tốt.

6.5. Môi trường

6.5.1. Tổng quan về môi trường

6.5.1.1. Tổ chức và môi trường

Các quyết định và hoạt động của tổ chức luôn có tác động đến môi trường cho dù tổ chức nằm ở đâu. Các tác động này có thể đi kèm với việc sử dụng tài nguyên, địa điểm thực hiện các hoạt động của tổ chức, sự phát sinh ô nhiễm và rác thải, tác động của các hoạt động của tổ chức tới môi trường sống tự nhiên. Nhằm giảm thiểu các tác động môi trường, tổ chức cần chấp nhận phương pháp tích hợp có tính đến tác động về kinh tế, xã hội, sức khỏe và môi trường do các quyết định và hoạt động của tổ chức.

6.5.1.2. Môi trường và trách nhiệm xã hội

Xã hội phải đối mặt với nhiều thách thức về môi trường, bao gồm cả sự cạn kiệt các tài nguyên thiên nhiên, ô nhiễm, biến đổi khí hậu, phá hoại môi trường sống, tổn hại đến các loài và tàn phá toàn bộ hệ sinh thái, làm xuống cấp nơi định cư của con người ở thành thị và nông thôn. Do dân số thế giới tăng và mức tiêu thụ gia tăng, những thay đổi này ngày càng trở thành mối đe dọa cho an toàn của con người cũng như sức khỏe và sự thịnh vượng của xã hội. Có một nhu cầu xác định các biện pháp giảm thiểu và loại trừ về lượng và loại sản xuất, tiêu dùng không bền vững đồng thời đảm bảo rằng việc tiêu thụ tài nguyên trên đầu người trở nên ổn định. Các vấn đề môi trường ở cấp độ địa phương, khu vực và toàn cầu gắn kết với nhau. Việc giải quyết chúng đòi hỏi một phương pháp tiếp cận toàn diện, hệ thống và tập thể.

Trách nhiệm về môi trường là điều kiện tiên quyết đối với sự sống còn và thịnh vượng của loài người. Vì vậy đây là một khía cạnh quan trọng của trách nhiệm xã hội. Vấn đề môi trường gắn kết chặt chẽ với các chủ đề cốt lõi và các vấn đề khác của trách nhiệm xã hội. Việc giáo dục và nâng cao năng lực về môi trường là nền tảng trong việc thúc đẩy sự phát triển của xã hội và lối sống bền vững.

Các công cụ kỹ thuật liên quan như các tiêu chuẩn trong bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 14000 (ISO 14000) [7][8][9][10][11][12][13][14][15][16][17][18][19][20][21][22][23][24][25][26][27][28][29][30][31][32][33] có thể được dùng làm khuôn khổ chung nhằm hỗ trợ tổ chức trong việc giải quyết các vấn đề môi trường một cách hệ thống và cần được xem xét đánh giá hiệu năng môi trường, định lượng và báo cáo về phát thải khí nhà kính, đánh giá chu trình sống, thiết kế môi trường, nhãn môi trường và truyền thông về môi trường.

6.5.2. Nguyên tắc và xem xét

6.5.2.1. Nguyên tắc

Tổ chức cần tôn trọng và thúc đẩy các nguyên tắc môi trường sau đây:

- **trách nhiệm về môi trường** Ngoài việc tuân thủ luật và quy định, tổ chức cần thừa nhận trách nhiệm đối với các tác động môi trường do các hoạt động của tổ chức gây ra cho các khu vực thành thị hoặc nông thôn và môi trường rộng hơn. Thừa nhận những giới hạn về sinh thái, tổ chức cần có hành động nhằm cải thiện hoạt động của mình cũng như của các tổ chức khác trong phạm vi ảnh hưởng của tổ chức;

- **phương pháp tiếp cận phòng ngừa** Phương pháp này được rút ra từ Tuyên bố Rio về môi trường và phát triển [158] và các tuyên bố, thỏa thuận sau đó [130][145][172], trong đó đưa ra khái niệm rằng khi có mối đe dọa về sự hủy hoại nghiêm trọng hay không thể thay đổi được cho môi trường hoặc sức khỏe con người thì không nên lấy lý do thiếu chắc chắn về khoa học để trì hoãn các biện pháp có hiệu quả về chi phí để ngăn ngừa suy thoái môi trường hoặc sự hủy hoại sức khỏe con người. Khi xem xét tính hiệu quả về chi phí của một biện pháp, tổ chức cần xem xét chi phí và lợi ích lâu dài của biện pháp đó chứ không chỉ xem xét chi phí ngắn hạn cho tổ chức đó;

- **quản lý rủi ro môi trường** Tổ chức cần áp dụng các chương trình sử dụng viễn cảnh dựa trên rủi ro và tính bền vững để đánh giá, tránh, giảm thiểu và giảm nhẹ các rủi ro về môi trường và các tác động từ các hoạt động của tổ chức. Tổ chức cần xây dựng và thực thi các hoạt động nâng cao nhận

thức và quy trình ứng phó với tình trạng khẩn cấp nhằm giảm thiểu và giảm nhẹ các tác động về môi trường, sức khỏe và an toàn do các tai nạn gây ra và cung cấp thông tin về các sự cố môi trường cho các cấp có thẩm quyền và cộng đồng địa phương; và

- **chi trả cho việc gây ô nhiễm** Tổ chức cần chịu chi phí ô nhiễm do các hoạt động của tổ chức gây ra theo mức độ tác động môi trường đối với xã hội và hành động khắc phục cần thiết, hoặc ở mức độ ô nhiễm vượt quá mức chấp nhận (xem nguyên tắc 16 của Tuyên bố Rio [158]). Tổ chức cần cố gắng để tiếp nhận chi phí ô nhiễm và định lượng các lợi ích kinh tế và môi trường của việc phòng ngừa ô nhiễm với ưu tiên giảm nhẹ những tác động của nó dựa trên nguyên tắc “chi trả cho việc gây ô nhiễm”. Tổ chức có thể lựa chọn phối hợp với tổ chức khác xây dựng các công cụ kinh tế như quỹ dự phòng để chi trả cho các sự cố môi trường lớn.

6.5.2.2. Xem xét

Trong hoạt động quản lý môi trường, tổ chức cần đánh giá sự phù hợp của các phương pháp và chiến lược sau đây để sử dụng khi thích hợp:

- **cách tiếp cận chu trình sống** Mục tiêu chính của cách tiếp cận chu trình sống là nhằm giảm các tác động môi trường của sản phẩm và dịch vụ cũng như cải thiện hiệu năng kinh tế-xã hội trong suốt chu trình sống của sản phẩm, dịch vụ, đó là, từ khai thác nguyên liệu thô và sản sinh năng lượng, qua sản xuất và sử dụng, đến cuối tuổi thọ thải loại hoặc khôi phục. Tổ chức cần tập trung vào đổi mới, không chỉ về sự phù hợp, và cần cam kết cải tiến liên tục hiệu năng về môi trường của mình;

- **đánh giá tác động môi trường** Tổ chức cần đánh giá tác động môi trường trước khi bắt đầu một hoạt động hoặc dự án mới và sử dụng các kết quả đánh giá như một phần của quá trình ra quyết định;

- **sản xuất sạch hơn và hiệu quả sinh thái** Đây là các chiến lược nhằm thỏa mãn nhu cầu con người bằng cách sử dụng các nguồn lực một cách hiệu quả hơn và tạo ra ít ô nhiễm và rác thải hơn. Tâm điểm quan trọng là thực hiện cải tiến tại nguồn hơn là ở cuối một quá trình hoặc hoạt động. Phương pháp sản xuất sạch hơn, an toàn hơn và hiệu quả về sinh thái bao gồm: cải tiến thực tiễn bảo trì; nâng cấp hoặc ứng dụng các công nghệ hoặc quá trình mới; giảm nguyên vật liệu và năng lượng sử dụng; sử dụng năng lượng tái tạo; hợp lý hóa việc sử dụng nước; loại trừ hoặc quản lý an toàn nguyên vật liệu và rác thải độc hại, nguy hiểm; và cải tiến thiết kế sản phẩm, dịch vụ;

- **phương pháp hệ thống sản phẩm-dịch vụ** Phương pháp này có thể sử dụng để chuyển trọng tâm các giao dịch thị trường từ bán hoặc cung cấp sản phẩm (đó là chuyển quyền sở hữu thông qua việc bán hoặc thuê một lần) sang bán hoặc cung cấp hệ thống sản phẩm, dịch vụ đáp ứng kết hợp các nhu cầu của khách hàng (bằng nhiều cơ chế dịch vụ và giao nhận khác nhau). Hệ thống sản phẩm-dịch vụ bao gồm thuê sản phẩm, cho thuê hoặc chia sẻ sản phẩm, góp vốn sản phẩm và trả cho dịch vụ. Các hệ thống này có thể giảm nguyên liệu sử dụng, tách doanh thu khỏi dòng nguyên liệu và có sự tham gia của các bên liên quan trong việc thúc đẩy hơn trách nhiệm của nhà sản xuất qua chu trình sống của sản phẩm và dịch vụ kèm theo.

- **sử dụng công nghệ và thực hành tốt cho môi trường** Tổ chức cần chấp nhận và, khi thích hợp, đẩy mạnh việc phát triển và phổ biến công nghệ và dịch vụ tốt cho môi trường (xem Nguyên tắc 9 của Tuyên bố Rio [158]).

- **mua sắm bền vững** Trong các quyết định mua sắm, tổ chức cần tính đến hiệu năng về môi trường, xã hội và quy cách của sản phẩm hoặc dịch vụ mua vào, trong toàn bộ chu trình sống của sản phẩm, dịch vụ. Khi có thể, tổ chức cần ưu tiên các sản phẩm hoặc dịch vụ giảm thiểu tác động, sử dụng các chương trình ghi nhãn xác nhận độc lập tin cậy và hiệu quả hoặc các chương trình xác nhận khác, như nhãn sinh thái hoặc các hoạt động đánh giá; và

- **học tập và nâng cao nhận thức** Tổ chức cần tạo lập nhận thức và thúc đẩy việc học tập thích hợp nhằm hỗ trợ các nỗ lực về môi trường trong phạm vi tổ chức và phạm vi ảnh hưởng của tổ chức.

6.5.3. Vấn đề môi trường 1: Phòng ngừa ô nhiễm

6.5.3.1. Mô tả vấn đề

Tổ chức có thể cải thiện hoạt động môi trường của mình bằng việc phòng ngừa ô nhiễm, bao gồm:

- **phát thải ra không khí** Tổ chức phát thải ra không khí các chất gây ô nhiễm như chì, thủy ngân, hợp chất hữu cơ dễ bay hơi (VOC), lưu huỳnh oxit (SO_x), nitơ oxit (NO_x), dioxin, phần tử dạng hạt và các chất phá hủy tầng ôzôn - những chất có thể gây ra các tác động môi trường và sức khỏe ảnh hưởng đến các cá nhân một cách khác biệt. Những phát thải này có thể đến trực tiếp từ các cơ sở hoặc hoạt động của tổ chức hoặc là nguyên nhân gián tiếp do việc sử dụng hoặc xử lý sản phẩm, dịch vụ hết thời hạn hoặc sự tạo ra năng lượng mà nó tiêu thụ;

- **thải ra nước** Tổ chức có thể làm cho nước bị ô nhiễm thông qua việc thải trực tiếp, có chủ ý hoặc vô tình vào phần nước bề mặt, bao gồm cả môi trường biển, dòng chảy vô tình vào nước bề mặt hoặc thấm vào nước ngầm. Việc thải này có thể đến trực tiếp từ các cơ sở của tổ chức hoặc gián tiếp do việc sử dụng sản phẩm hoặc dịch vụ của tổ chức;

- **quản lý rác thải** Các hoạt động của tổ chức có thể dẫn đến việc tạo ra chất thải lỏng hoặc rắn mà nếu quản lý không thích hợp có thể gây ô nhiễm không khí, nước, đất và không gian bên ngoài. Quản lý rác thải một cách có trách nhiệm đòi hỏi tránh xả rác thải. Điều này kéo theo quy trình giảm rác thải, đó là: giảm nguồn, tái sử dụng, tái chế và tái xử lý, xử lý rác thải và chuyển nhượng rác thải. Hệ thống giảm rác thải cần được sử dụng một cách linh hoạt dựa trên cách tiếp cận chu kỳ sống. Chất thải nguy hiểm, bao gồm cả chất thải phóng xạ, cần được quản lý một cách thích hợp và minh bạch;

- **sử dụng và thải các hóa chất độc hại và nguy hiểm** Tổ chức sử dụng hoặc tạo ra hóa chất độc hại và nguy hiểm (tự nhiên và nhân tạo) có thể ảnh hưởng bất lợi đến hệ sinh thái và sức khỏe con người thông qua các tác động cấp tính (ngay) hoặc mạn tính (lâu dài) do các phát thải gây ra. Các tác động này có thể ảnh hưởng đến các cá nhân một cách khác biệt, tùy thuộc vào tuổi tác và giới tính; và

- **các dạng ô nhiễm có thể nhận biết được khác** Các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức có thể gây ra các dạng ô nhiễm khác có ảnh hưởng tiêu cực đến sức khỏe và đời sống của cộng đồng và có thể ảnh hưởng đến các cá nhân một cách khác biệt. Các dạng này bao gồm tiếng ồn, mùi, thị giác, ô nhiễm nguồn sáng, rung động, phát xạ điện từ, bức xạ, các chất lây nhiễm (ví dụ như virus hay vi khuẩn), phát thải từ các nguồn khuếch tán hoặc phân tán và mối nguy sinh học (ví dụ như các loài xâm thực).

6.5.3.2. Hành động và mong đợi liên quan

Để cải thiện việc phòng ngừa ô nhiễm do các hoạt động của mình, tổ chức cần:

- xác định các khía cạnh và tác động của các quyết định và hoạt động của tổ chức lên môi trường xung quanh;
- xác định nguồn gây ô nhiễm và chất thải liên quan đến các hoạt động của tổ chức;
- biện pháp, hồ sơ, báo cáo về các nguồn gây ô nhiễm nghiêm trọng và việc giảm ô nhiễm, tiêu dùng nước, sản sinh chất thải và tiêu thụ năng lượng;
- áp dụng các biện pháp nhằm phòng ngừa ô nhiễm và chất thải, sử dụng hệ thống quản lý rác thải và đảm bảo quản lý phù hợp ô nhiễm và rác thải có khả năng tránh được ^[118];
- tham gia cùng với cộng đồng địa phương về các phát thải và chất thải gây ô nhiễm thực tế và tiềm ẩn, các rủi ro sức khỏe liên quan cũng như các biện pháp giảm thiểu thực tế và đề xuất;
- áp dụng các biện pháp nhằm tích cực giảm thiểu và giảm nhẹ ô nhiễm trực tiếp và gián tiếp trong phạm vi kiểm soát hay ảnh hưởng của tổ chức, đặc biệt là thông qua việc phát triển và thúc đẩy tiếp thu nhanh các sản phẩm và dịch vụ thân thiện môi trường hơn;
- công bố về lượng và loại vật liệu độc hại và nguy hiểm có liên quan và đáng kể được sử dụng và thải ra, bao gồm cả những rủi ro đã biết cho sức khỏe con người và môi trường của các vật liệu này đối với những hoạt động thông thường cũng như vô tình thải ra;
- xác định một cách hệ thống và tránh sử dụng
- các hóa chất cấm được quy định trong luật pháp quốc gia hay danh mục hóa chất không mong muốn trong các quy ước quốc tế, và
- khi có thể, các hóa chất được các tổ chức khoa học hoặc bên liên quan khác xác định với nền tảng hợp lý và xác nhận được là có liên quan. Tổ chức cần ngăn ngừa việc sử dụng các hóa chất này của các tổ chức trong phạm vi ảnh hưởng của mình. Các hóa chất cần tránh bao gồm: chất phá hủy ôzôn ^[166], chất gây ô nhiễm hữu cơ bền (POP) ^[172] và các hóa chất quy định trong Công ước Rotterdam ^[173], các hóa chất và thuốc trừ sâu nguy hiểm (như được xác định bởi Tổ chức Y tế thế giới), hóa chất được xác định là chất gây ung thư (bao gồm cả việc phơi nhiễm khói từ các sản phẩm thuốc lá) hoặc gây đột biến, và các hóa chất ảnh hưởng tới sinh sản, rối loạn nội tiết hay tích tụ sinh học lâu dài và độc hại (PBT) hoặc rất lâu dài và tích tụ sinh học (vPvBs)...
- áp dụng chương trình phòng chống và ứng phó tai nạn môi trường và chuẩn bị kế hoạch khẩn cấp khắc phục tai nạn và sự cố tại hiện trường cũng như ngoài hiện trường với sự tham gia của người lao động, các đối tác, cơ quan chức năng, cộng đồng địa phương và các bên liên quan khác. Chương trình như vậy cần bao gồm việc nhận diện rủi ro và đánh giá rủi ro, quy trình công bố, quy trình thu hồi và hệ thống truyền thông cũng như giáo dục và thông tin cho công chúng.

6.5.4. Vấn đề môi trường 2: Sử dụng tài nguyên bền vững

6.5.4.1. Mô tả vấn đề

Để duy trì tài nguyên trong tương lai, quy mô hình và khối lượng tiêu thụ và sản xuất hiện tại cần thay đổi sao cho chúng hoạt động trong phạm vi khả năng của trái đất. Việc sử dụng bền vững nguồn tài nguyên tái tạo có nghĩa là chúng được sử dụng với tỷ lệ nhỏ hơn hoặc bằng tỷ lệ bổ sung của tự nhiên. Đối với các nguồn tài nguyên không thể tái tạo (như nhiên liệu hóa thạch, kim loại và khoáng sản), tính bền vững lâu dài đòi hỏi tỷ lệ sử dụng nhỏ hơn tỷ lệ nguồn tài nguyên có khả năng tái tạo có thể thay thế. Tổ chức có thể dẫn đầu tới việc sử dụng tài nguyên bền vững bằng cách sử dụng điện,

nhiên liệu, nguyên liệu thô và đã qua xử lý, đất và nước một cách có trách nhiệm hơn, đồng thời kết hợp hoặc thay thế các nguồn lực không thể tái tạo bằng các nguồn tài nguyên bền vững, có thể tái tạo, ví dụ bằng cách sử dụng các công nghệ đổi mới. Có bốn lĩnh vực chính để cải tiến hiệu quả là:

- **sử dụng năng lượng hiệu quả** Tổ chức cần thực hiện chương trình sử dụng năng lượng hiệu quả nhằm giảm nhu cầu về năng lượng cho các tòa nhà, giao thông, quá trình sản xuất, đồ dùng và thiết bị điện tử, cung cấp dịch vụ hoặc các mục đích khác. Cải tiến hiệu quả trong sử dụng năng lượng cũng cần những nỗ lực phụ trợ nhằm cải tiến việc sử dụng bền vững các nguồn năng lượng tái tạo như năng lượng mặt trời, năng lượng địa nhiệt, thủy điện, năng lượng thủy triều và sóng, năng lượng gió và sinh khối;

- **bảo tồn nước và sử dụng nước** Việc tiếp cận với nguồn nước uống an toàn và tin cậy và các dịch vụ vệ sinh là nhu cầu cơ bản và quyền cơ bản của con người. Mục tiêu Phát triển thiên niên kỷ (xem Hộp 13) bao gồm quy định về quyền tiếp cận bền vững nước uống an toàn. Tổ chức cần bảo tồn, giám sử dụng và tái sử dụng nước trong các hoạt động của mình và khuyến khích việc bảo toàn nước trong phạm vi ảnh hưởng của tổ chức;

- **sử dụng nguyên vật liệu hiệu quả** Tổ chức cần áp dụng chương trình sử dụng nguyên vật liệu hiệu quả nhằm giảm tác động môi trường gây ra do việc sử dụng nguyên liệu thô cho các quá trình sản xuất hoặc cho thành phẩm sử dụng trong các hoạt động của tổ chức hoặc trong việc giao nhận dịch vụ. Chương trình hiệu suất nguyên vật liệu dựa trên việc xác định cách thức làm tăng hiệu quả của việc sử dụng nguyên liệu thô trong phạm vi ảnh hưởng của tổ chức. Việc sử dụng nguyên vật liệu gây ra nhiều tác động trực tiếp và gián tiếp cho môi trường, kèm theo với, ví dụ, tác động đến hệ sinh thái mở và rừng, và các phát thải do việc sử dụng, vận chuyển và xử lý nguyên vật liệu; và

- **các yêu cầu giảm thiểu suất sử dụng tài nguyên cho một đơn vị sản phẩm** Cần xem xét các yêu cầu về sử dụng tài nguyên của thành phẩm trong quá trình sản xuất.

6.5.4.2. Hành động và mong đợi liên quan

Trong tất cả các hoạt động của mình, tổ chức cần:

- xác định nguồn năng lượng, nước và các nguồn tài nguyên khác;
- đo lường, lập hồ sơ và báo cáo việc sử dụng đáng kể năng lượng, nước và các tài nguyên khác;
- áp dụng các biện pháp hiệu quả về nguồn tài nguyên nhằm giảm việc sử dụng năng lượng, nước và các tài nguyên khác, xem xét các chỉ số thực hành tốt và các chuẩn đối sánh khác;
- bổ sung hoặc thay thế các nguồn tài nguyên không thể tái tạo bằng các nguồn tài nguyên thay thế bền vững, có thể tái tạo và có ít tác động;
- sử dụng nguyên vật liệu tái chế và tái sử dụng nước nhiều nhất có thể;
- quản lý nguồn nước nhằm đảm bảo tất cả những người sử dụng cùng nguồn nước được sử dụng công bằng;
- thúc đẩy mua sắm bền vững;
- xem xét chấp nhận trách nhiệm rộng hơn của nhà sản xuất; và
- thúc đẩy tiêu dùng bền vững.

6.5.5. Vấn đề môi trường 3: Giảm nhẹ và thích nghi với biến đổi khí hậu

6.5.5.1. Mô tả vấn đề

Thực tế là phát thải khí nhà kính (GHG) từ các hoạt động của con người, như cacbon đioxit (CO₂), mêtan (CH₄) và nitơ oxit (N₂O), là một trong những nguyên nhân dẫn đến biến đổi khí hậu toàn cầu, có tác động lớn đến môi trường tự nhiên và con người^[48]. Trong số các xu hướng quan sát và lường trước được có: tăng nhiệt độ, biến đổi kiểu lượng mưa, xuất hiện thường xuyên hơn các hiện tượng thời tiết khắc nghiệt, mực nước biển dâng cao, làm xấu đi tình trạng khan hiếm nước và thay đổi hệ sinh thái, nông nghiệp và ngư nghiệp. Theo dự đoán, biến đổi khí hậu có thể vượt qua điểm mà những thay đổi trở nên mạnh mẽ hơn và khó giải quyết hơn nhiều.

Mọi tổ chức đều có trách nhiệm về phát thải GHG (trực tiếp hoặc gián tiếp) và sẽ bị ảnh hưởng bởi biến đổi khí hậu theo một cách thức nhất định. Điều này có ý nghĩa đối với tổ chức về cả khía cạnh giảm thiểu phát thải GHG (giảm nhẹ) và hoạch định cho biến đổi khí hậu (thích nghi). Thích nghi với biến đổi khí hậu có ý nghĩa xã hội dưới hình thức tác động đến sức khỏe, sự thịnh vượng và quyền con người.

6.5.5.2. Hành động và mong đợi liên quan

6.5.5.2.1. Giảm nhẹ biến đổi khí hậu

Để giảm nhẹ tác động của biến đổi khí hậu liên quan đến các hoạt động, tổ chức cần:

- xác định nguồn phát thải GHG trực tiếp hoặc gián tiếp và xác định biên giới (phạm vi) trách nhiệm của mình;

- đo lường, lập hồ sơ và báo cáo về phát thải GHG đáng kể của tổ chức, ưu tiên sử dụng các phương pháp xác định trong các tiêu chuẩn quốc tế ^[147] (xem thêm Phụ lục A về các ví dụ sáng kiến và công cụ giải quyết phát thải GHG);

- áp dụng các biện pháp tối ưu nhằm giảm dần phát thải GHG trực tiếp và gián tiếp trong phạm vi kiểm soát của tổ chức và khuyến khích những hành động tương tự trong phạm vi ảnh hưởng của tổ chức;

- xem xét về lượng và loại nhiên liệu hóa thạch tổ chức sử dụng và áp dụng các chương trình nâng cao hiệu quả và hiệu lực ^[146]. Cần thực hiện phương pháp tiếp cận chu kỳ sống nhằm đảm bảo giảm phát thải GHG thuần, ngay cả khi công nghệ phát thải thấp và năng lượng tái tạo được xem xét;

- ngăn ngừa hoặc giảm phát thải GHG (đặc biệt những phát thải gây cạn kiệt tầng ozon) do việc sử dụng đất và thay đổi sử dụng đất, các quá trình hoặc thiết bị, bao gồm các thiết bị sưởi, thông gió, điều hòa không khí...;

- khi có thể, thực hiện tiết kiệm năng lượng trong tổ chức, bao gồm việc mua sản phẩm tiết kiệm năng lượng và phát triển các sản phẩm, dịch vụ hiệu quả năng lượng; và

- xem xét trung hòa cacbon bằng cách thực hiện các biện pháp để bù phát thải GHG còn lại, ví dụ bằng việc hỗ trợ các chương trình giảm phát thải hoạt động theo cách thức rõ ràng, thu giữ và bảo quản cacbon hoặc cô lập cacbon.

6.5.5.2.2. Thích nghi với biến đổi khí hậu

Để giảm tổn hại do biến đổi khí hậu, tổ chức cần:

- xem xét các dự báo về khí hậu toàn cầu và khu vực trong tương lai nhằm nhận diện rủi ro và tích hợp việc thích nghi với biến đổi khí hậu vào quá trình ra quyết định;

- xác định các cơ hội nhằm tránh hoặc giảm thiểu thiệt hại đi kèm với biến đổi khí hậu và, khi có thể, tận dụng các cơ hội để điều chỉnh các điều kiện biến đổi (xem Hộp 10); và

- áp dụng các biện pháp nhằm ứng phó với các tác động hiện có hoặc dự đoán và đóng góp vào việc nâng cao năng lực thích ứng của các bên liên quan trong phạm vi ảnh hưởng của mình.

Hộp 10 - Ví dụ về hành động thích nghi với biến đổi khí hậu

Ví dụ về các hành động để thích nghi với các điều kiện biến đổi khí hậu bao gồm:

- hoạch định việc sử dụng đất, thiết kế vùng và cơ sở hạ tầng và duy trì, có tính đến các tác động của biến đổi khí hậu cũng như sự không ổn định khí hậu lớn hơn và khả năng gia tăng hiện tượng thời tiết khắc nghiệt, bao gồm lụt lội, gió to, hạn hán và khan hiếm nước hoặc nhiệt độ tăng;

- phát triển nông nghiệp, công nghiệp, y tế và các công nghệ, kỹ thuật khác, tạo cho các bên có nhu cầu có khả năng tiếp cận, đảm bảo về nước uống, vệ sinh, thực phẩm và các nguồn lực thiết yếu khác cho sức khỏe con người;

- hỗ trợ các biện pháp vùng nhằm giảm thiệt hại do ngập lụt. Điều này bao gồm khôi phục các vùng đất ngập nước có thể giúp quản lý nước lũ và giảm việc sử dụng các sản phẩm khó phân hủy trong khu vực đô thị; và

- tạo cơ hội để nâng cao nhận thức thông qua giáo dục và các phương tiện khác về tầm quan trọng của việc thích nghi và các biện pháp phòng ngừa đối với sự bền vững của xã hội.

6.5.6. Vấn đề môi trường 4: Bảo vệ môi trường, đa dạng sinh học và khôi phục môi trường sống tự nhiên

6.5.6.1. Mô tả vấn đề

Từ những năm 1960, hoạt động của con người đã làm thay đổi hệ sinh thái nhanh hơn và rộng hơn so với thời kỳ trước đó. Nhu cầu về tài nguyên thiên nhiên tăng nhanh dẫn đến mất mát đáng kể và thường không thể khôi phục được về môi trường sống và tính đa dạng của sự sống trên trái đất ^[119]. Các vùng rộng lớn - ở thành thị và nông thôn - đã bị biến đổi bởi hành động của con người.

Tổ chức có thể trở nên có trách nhiệm xã hội hơn bằng cách hành động để bảo vệ môi trường và khôi phục môi trường sống tự nhiên cũng như nhiều chức năng và dịch vụ khác mà hệ sinh thái cung cấp (như thức ăn và nước uống, điều hòa khí hậu, hình thành đất trồng và các cơ hội tái tạo) ^[119]. Các khía cạnh chính của vấn đề này bao gồm:

- **xác định giá trị và bảo vệ đa dạng sinh học** Đa dạng sinh học là sự đa dạng của cuộc sống ở mọi loại hình, mức độ và sự kết hợp; nó bao gồm sự đa dạng của hệ sinh thái, sự đa dạng về loài và đa dạng di truyền ^[167]. Bảo vệ đa dạng sinh học nhằm đảm bảo sự sống của các loài trên cạn và dưới nước, đa dạng di truyền và hệ sinh thái tự nhiên ^{[168][169]};

- **xác định giá trị, bảo vệ và khôi phục các dịch vụ của hệ sinh thái** Hệ sinh thái đóng góp cho sự lành mạnh xã hội bằng cách cung cấp các dịch vụ như thức ăn, nước, nhiên liệu, kiểm soát lũ lụt, đất

trồng, thụ phấn, sợi tự nhiên, sự tái tạo và hấp thụ ô nhiễm và rác thải. Khi hệ sinh thái bị xuống cấp hay bị hủy hoại, nó mất đi khả năng cung cấp các dịch vụ này;

- **sử dụng đất và tài nguyên thiên nhiên một cách bền vững** Các dự án sử dụng đất của tổ chức có thể bảo vệ hoặc làm suy thoái môi trường tự nhiên, nước, đất và hệ sinh thái ^{[170][171]}; và

- **phát triển thành thị và nông thôn với môi trường tốt** Các quyết định và hoạt động của tổ chức có thể có tác động đáng kể đến môi trường thành thị hoặc nông thôn cũng như hệ sinh thái liên quan. Các tác động này có thể đi kèm với, ví dụ, quy hoạch đô thị, xây dựng, hệ thống giao thông, quản lý rác thải, nước thải và các kỹ thuật nông nghiệp.

6.5.6.2. Hành động và mong đợi liên quan

Trong tất cả các hoạt động của mình, tổ chức cần:

- xác định những tác động bất lợi tiềm ẩn đối với tính đa dạng sinh học và các dịch vụ của hệ sinh thái, cũng như thực hiện các biện pháp nhằm loại trừ hoặc giảm thiểu các tác động này;

- khi có thể và thích hợp, tham gia vào cơ chế thị trường để tiếp nhận chi phí của các tác động môi trường do tổ chức gây ra và tạo lập giá trị kinh tế trong việc bảo vệ các dịch vụ của hệ sinh thái;

- dành ưu tiên cao nhất để tránh tổn hại hệ sinh thái tự nhiên, tiếp đến là khôi phục hệ sinh thái và cuối cùng, nếu hai hành động trước đó không thể thực hiện được hoặc không có hiệu lực thích đáng, thì cần đền bù cho những thiệt hại này thông qua các hành động dẫn đến thu lợi ích thuần từ các dịch vụ của hệ sinh thái theo thời gian;

- thiết lập và thực hiện tích hợp chiến lược quản lý đất, nước và hệ sinh thái nhằm thúc đẩy việc bảo tồn và sử dụng bền vững theo cách thức cân bằng xã hội;

- thực hiện biện pháp nhằm bảo tồn các loài đặc hữu, bị đe dọa hay có nguy cơ tuyệt chủng hoặc môi trường tự nhiên có thể bị ảnh hưởng bất lợi;

- thực hiện hoạch định, thiết kế và các thực tiễn hoạt động theo cách giảm thiểu các tác động môi trường có thể có do các quyết định về sử dụng đất, bao gồm cả các quyết định của tổ chức liên quan đến phát triển nông nghiệp và đô thị;

- kết hợp việc bảo vệ môi trường tự nhiên, đầm lầy, rừng, hành lang động vật hoang dã, khu vực được bảo vệ và đất nông nghiệp với việc xây dựng các tòa nhà và công trình xây dựng ^{[128][169]};

- chấp nhận các thực tiễn nông nghiệp, ngư nghiệp và rừng bền vững bao gồm cả các khía cạnh liên quan đến chăm sóc động vật, ví dụ, như xác định trong các tiêu chuẩn hướng dẫn và các chương trình chứng nhận ^{[37][175]};

- từng bước sử dụng nhiều hơn các sản phẩm của các nhà cung cấp sử dụng các công nghệ và quá trình bền vững;

- coi động vật hoang dã và môi trường tự nhiên của chúng là một bộ phận của hệ sinh thái tự nhiên và do đó được coi trọng và bảo vệ cũng như quan tâm đến việc chăm sóc chúng; và

- tránh các phương pháp tiếp cận đe dọa sự sống hoặc dẫn đến sự tuyệt chủng của các loài ở địa phương, khu vực hay toàn cầu hoặc cho phép phân phối hay gia tăng các loài xâm thực.

6.6. Thực tiễn hoạt động công bằng

6.6.1. Tổng quan về thực tiễn hoạt động công bằng

6.6.1.1. Tổ chức và thực tiễn hoạt động công bằng

Thực tiễn hoạt động công bằng liên quan đến ứng xử đạo đức trong quan hệ của tổ chức với các tổ chức khác. Điều này bao gồm mối quan hệ giữa các tổ chức và các cơ quan chính phủ, cũng như giữa các tổ chức và các đối tác, nhà cung cấp, nhà thầu, khách hàng, đối thủ cạnh tranh và các hiệp hội mà họ là thành viên.

Các vấn đề thực tiễn hoạt động công bằng này sinh trong lĩnh vực chống tham nhũng, tham gia có trách nhiệm trong lĩnh vực công, cạnh tranh bình đẳng, ứng xử có trách nhiệm xã hội, các mối quan hệ với các tổ chức khác và tôn trọng quyền sở hữu.

6.6.1.2. Thực tiễn hoạt động công bằng và trách nhiệm xã hội

Trong khía cạnh trách nhiệm xã hội, thực tiễn hoạt động công bằng liên quan đến cách thức tổ chức sử dụng mối quan hệ của mình với các tổ chức khác nhằm thúc đẩy các kết quả tích cực. Kết quả tích cực có thể đạt được bằng cách đóng vai trò lãnh đạo và xúc tiến việc chấp nhận trách nhiệm xã hội rộng hơn thông qua phạm vi ảnh hưởng của tổ chức.

6.6.2. Nguyên tắc và xem xét

Ứng xử có đạo đức là nền tảng để thiết lập và duy trì các mối quan hệ hợp pháp và hiệu quả giữa các tổ chức. Do đó, việc tuân thủ, thúc đẩy và khuyến khích các tiêu chuẩn về ứng xử đạo đức là nền tảng của mọi thực tiễn hoạt động công bằng. Phòng chống tham nhũng và thực thi việc tham gia

chính trị có trách nhiệm phụ thuộc vào sự tôn trọng nguyên tắc pháp quyền, gắn với các tiêu chuẩn đạo đức, trách nhiệm giải trình và tính minh bạch. Cạnh tranh bình đẳng và tôn trọng quyền sở hữu không thể đạt được nếu các tổ chức không đối xử với nhau một cách trung thực, bình đẳng và nhất quán.

6.6.3. Vấn đề thực tiễn hoạt động công bằng 1: Chống tham nhũng

6.6.3.1. Mô tả vấn đề

Tham nhũng là lạm dụng quyền lực được giao phó để đạt được lợi ích cá nhân. Tham nhũng có thể có nhiều hình thức. Ví dụ về tham nhũng bao gồm việc hối lộ (xúi giục, đề nghị hoặc nhận hối lộ bằng tiền hoặc hiện vật) liên quan đến công chức hoặc những người ở khu vực tư nhân, xung đột lợi ích, gian lận, rửa tiền, tham ô, che giấu và cản trở công lý, tạo ảnh hưởng trong kinh doanh.

Tham nhũng hủy hoại hiệu lực và danh tiếng đạo đức của tổ chức, làm cho tổ chức có khả năng bị truy tố, cũng như bị xử phạt dân sự và hành chính. Tham nhũng có thể dẫn đến vi phạm quyền con người, xói mòn các quá trình chính trị, làm băng hoại xã hội và hủy hoại môi trường. Nó cũng có thể bóp méo sự cạnh tranh, phân phối của cải và tăng trưởng kinh tế ^{[41][44][45][46][120][121][131]}.

6.6.3.2. Hành động và mong đợi liên quan

Để ngăn ngừa tham nhũng, tổ chức cần:

- nhận diện rủi ro tham nhũng và thực thi, duy trì các chính sách, thực hành chống tham nhũng và tổng tiền;
- đảm bảo vai trò lãnh đạo làm gương trong chống tham nhũng và đưa ra cam kết, khuyến khích và giám sát việc thực thi các chính sách chống tham nhũng;
- hỗ trợ và đào tạo người lao động và đại diện người lao động trong nỗ lực xóa bỏ hối lộ và tham nhũng, có các biện pháp khuyến khích đối với sự tiến bộ;
- nâng cao nhận thức của người lao động, đại diện người lao động, nhà thầu và nhà cung cấp về tham nhũng và cách thức chống tham nhũng;
- đảm bảo trả công thích hợp cho người lao động và đại diện người lao động và chỉ trả cho các dịch vụ hợp pháp;
- thiết lập và duy trì hệ thống chống tham nhũng hiệu quả;
- khuyến khích người lao động, đối tác, các đại diện và nhà cung cấp báo cáo các vi phạm chính sách của tổ chức, việc đối xử phi đạo đức và không lành mạnh bằng cách chấp nhận cơ chế cho phép tố cáo và hành động theo đuổi mà không sợ bị trả thù;
- tố cáo những vi phạm hình sự cho cơ quan có thẩm quyền thi hành luật pháp liên quan; và
- chống tham nhũng bằng cách khuyến khích những tổ chức khác mà tổ chức có mối quan hệ chấp nhận các thực tiễn chống tham nhũng tương tự.

6.6.4. Vấn đề thực tiễn hoạt động công bằng 2: Tham gia chính trị có trách nhiệm

6.6.4.1. Mô tả vấn đề

Tổ chức có thể hỗ trợ các quá trình chính trị công và khuyến khích xây dựng chính sách công có lợi cho toàn xã hội. Tổ chức cần cấm sử dụng ảnh hưởng không đúng đắn và tránh hành vi như vận động, hăm dọa và ép buộc, có thể hủy hoại quá trình chính trị công.

6.6.4.2. Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cần:

- đào tạo người lao động, đại diện người lao động và nâng cao nhận thức của họ về sự tham gia và đóng góp chính trị có trách nhiệm và cách thức xử lý xung đột lợi ích;
- minh bạch về các chính sách và hoạt động liên quan đến việc vận động hành lang, đóng góp chính trị và tham gia chính trị;
- thiết lập và thực thi các chính sách và hướng dẫn để quản lý hoạt động của những người giữ vai trò ủng hộ thay mặt cho tổ chức;
- tránh những đóng góp chính trị nhằm cố gắng kiểm soát hoặc gây ảnh hưởng quá mức tới các chính trị gia hoặc những người hoạch định chính sách ủng hộ những nguyên nhân cụ thể; và
- cấm các hoạt động liên quan đến thông tin sai lệch, xuyên tạc, đe dọa hoặc ép buộc.

6.6.5. Vấn đề thực tiễn hoạt động công bằng 3: Cạnh tranh bình đẳng

6.6.5.1. Mô tả vấn đề

Cạnh tranh bình đẳng và rộng khắp khuyến khích cải tiến và hiệu quả, giảm chi phí sản phẩm và dịch vụ, đảm bảo mọi tổ chức có cơ hội bình đẳng, khuyến khích phát triển sản phẩm hoặc quá trình mới

hay cải tiến và, về lâu dài, nâng cao tăng trưởng kinh tế và đời sống. Những rủi ro hành xử chống cạnh tranh làm tổn hại danh tiếng của tổ chức với các bên liên quan và có thể gây ra các vấn đề về pháp lý. Khi tổ chức từ chối tham gia hành vi chống cạnh tranh, họ giúp xây dựng một môi trường trong đó hành vi này là không thể tha thứ và điều này có lợi cho mọi người.

Có nhiều dạng hành vi chống cạnh tranh. Ví dụ như: cố định về giá, trong đó các bên thông đồng để bán cùng một sản phẩm hoặc dịch vụ với cùng một mức giá; gian lận thầu, trong đó các bên thông đồng để thao túng một giá thầu cạnh tranh; và bán phá giá, đó là bán sản phẩm với giá rất thấp nhằm mục đích loại đối thủ cạnh tranh ra khỏi thị trường và buộc đối thủ cạnh tranh phải chịu những trừng phạt không công bằng.

6.6.5.2. Hành động và mong đợi liên quan

Để thúc đẩy cạnh tranh bình đẳng, tổ chức cần:

- thực hiện các hoạt động theo cách thức phù hợp với luật và quy định về cạnh tranh cũng như phối hợp với các cơ quan chức năng thích hợp;
- thiết lập các quy trình và biện pháp bảo vệ khác nhằm ngăn ngừa việc tham gia hoặc đồng lõa với hành vi chống cạnh tranh;
- nâng cao nhận thức người lao động về tầm quan trọng của việc tuân thủ luật cạnh tranh và cạnh tranh bình đẳng;
- hỗ trợ các thực hành chống độc quyền và chống bán phá giá, cũng như các chính sách công khuyến khích cạnh tranh; và
- lưu tâm đến bối cảnh xã hội mà tổ chức hoạt động và không lợi dụng điều kiện xã hội như sự nghèo khó để có được những ưu thế cạnh tranh không bình đẳng.

6.6.6. Vấn đề thực tiễn hoạt động công bằng 4: Thúc đẩy trách nhiệm xã hội trong chuỗi giá trị

6.6.6.1. Mô tả vấn đề

Tổ chức có thể ảnh hưởng đến các tổ chức khác thông qua việc mua sắm và các quyết định mua sắm. Thông qua vai trò lãnh đạo và cố vấn trong chuỗi giá trị, tổ chức có thể thúc đẩy việc chấp nhận và ủng hộ các nguyên tắc và thực hành trách nhiệm xã hội.

Tổ chức cần xem xét các tác động tiềm ẩn hoặc hệ quả không mong đợi của việc mua sắm và các quyết định mua sắm của mình tới các tổ chức khác, đồng thời quan tâm thích đáng để tránh hoặc giảm thiểu mọi tác động tiêu cực. Tổ chức cũng có thể khuyến khích nhu cầu đối với các sản phẩm và dịch vụ trách nhiệm xã hội. Các hành động này không được coi là thay thế cho vai trò của người có thẩm quyền trong việc áp dụng và thực thi luật và quy định.

Mọi tổ chức trong chuỗi giá trị đều có trách nhiệm tuân thủ các luật và quy định và chịu trách nhiệm về các tác động của mình tới xã hội và môi trường.

6.6.6.2 Hành động và mong đợi liên quan

Để thúc đẩy trách nhiệm xã hội trong chuỗi giá trị, tổ chức cần:

- kết hợp các chuẩn mực đạo đức, xã hội, môi trường và bình đẳng giới, bao gồm cả sức khỏe và an toàn, trong các chính sách và thực hành mua sắm, phân phối và hợp đồng để cải thiện sự phù hợp với các mục tiêu trách nhiệm xã hội;
- khuyến khích các tổ chức khác chấp nhận các chính sách tương tự, mà không cho phép hành vi chống cạnh tranh;
- thực hiện các nỗ lực thích hợp và giám sát các tổ chức mà mình có quan hệ, với quan điểm ngăn ngừa việc làm tổn hại đến cam kết của tổ chức về trách nhiệm xã hội;
- xem xét việc hỗ trợ cho các SMO, bao gồm cả việc nâng cao nhận thức về các vấn đề trách nhiệm xã hội và thực hành tốt cùng các hỗ trợ khác (ví dụ như nguồn lực kỹ thuật, nâng cao năng lực hay các nguồn lực khác) nhằm đáp ứng các mục tiêu trách nhiệm xã hội;
- tích cực tham gia nâng cao nhận thức của các tổ chức có mối quan hệ về các nguyên tắc và vấn đề trách nhiệm xã hội; và
- thúc đẩy đối xử bình đẳng và thực tế về chi phí và lợi ích của việc áp dụng các thực hành trách nhiệm xã hội trong toàn bộ chuỗi giá trị, bao gồm cả việc tăng cường năng lực của tổ chức trong chuỗi giá trị nhằm đáp ứng các mục tiêu trách nhiệm xã hội. Điều này bao gồm các thực hành mua sắm thích hợp như đảm bảo chi trả ở mức giá bình đẳng, thời điểm giao hàng phù hợp và hợp đồng ổn định.

6.6.7. Vấn đề thực tiễn hoạt động công bằng 5: Tôn trọng quyền sở hữu

6.6.7.1. Mô tả vấn đề

Quyền sở hữu tài sản là quyền con người được thừa nhận trong Tuyên bố chung về Quyền con người. Quyền sở hữu bao gồm cả tài sản vật chất và tài sản trí tuệ, bao gồm cả quyền lợi về đất đai và các tài sản vật chất khác, bản quyền, bằng sáng chế, quyền chỉ dẫn địa lý, quý, quyền về tinh thần và các quyền khác. Quyền sở hữu cũng có thể bao gồm việc xem xét về các tuyên bố sở hữu rộng hơn như tri thức truyền thống về các nhóm cụ thể, như người bản địa, hoặc sở hữu trí tuệ của người lao động hoặc những đối tượng khác.

Việc thừa nhận quyền sở hữu sẽ thúc đẩy đầu tư, kinh tế và an toàn về thể chất cũng như khuyến khích sáng tạo và đổi mới.

6.6.7.2. Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cần:

- thực hiện các chính sách và thực hành thúc đẩy tôn trọng quyền sở hữu và tri thức truyền thống;
- tiến hành các nghiên cứu thích hợp để chắc chắn rằng tổ chức có tư cách pháp nhân cho phép sử dụng cũng như hủy bỏ việc sở hữu;
- không tham gia vào các hoạt động vi phạm quyền sở hữu, gồm cả việc lạm dụng vị trí có ảnh hưởng, làm hàng giả và sao chép bất hợp pháp;
- trả đền bù hợp lý cho tài sản tổ chức có được hoặc sử dụng; và
- xem xét những mong muốn của xã hội, quyền con người và nhu cầu cơ bản của cá nhân khi triển khai và bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ và tài sản của mình.

6.7. Vấn đề người tiêu dùng

6.7.1. Tổng quan về những vấn đề người tiêu dùng

6.7.1.1. Tổ chức và vấn đề người tiêu dùng

Tổ chức cung cấp sản phẩm và dịch vụ cho người tiêu dùng cũng như các khách hàng khác có trách nhiệm với những người tiêu dùng và khách hàng đó. Các vấn đề liên quan chủ yếu đến việc mua hàng của khách hàng với mục đích thương mại được đề cập ở 6.6. Những vấn đề liên quan chủ yếu đến người mua hàng với mục đích cá nhân (người tiêu dùng) được đề cập ở điều này. Tuy nhiên, những phần cụ thể ở 6.6 và điều này đều có thể áp dụng cho khách hàng hoặc người tiêu dùng.

Các trách nhiệm bao gồm việc cung cấp giáo dục và thông tin chính xác, sử dụng thông tin marketing lành mạnh, minh bạch, hữu ích và các quy trình hợp đồng, thúc đẩy tiêu dùng bền vững, thiết kế sản phẩm và dịch vụ dùng được cho mọi đối tượng và, khi thích hợp, phục vụ cho những người bị thiệt thòi và dễ bị tổn thương. Thuật ngữ người tiêu dùng đề cập tới những cá nhân hay nhóm người sử dụng đầu ra của các quyết định và hoạt động của tổ chức và không nhất thiết có nghĩa là những người tiêu dùng trả tiền cho các sản phẩm và dịch vụ. Các trách nhiệm cũng bao gồm việc giảm thiểu các rủi ro của việc sử dụng sản phẩm và dịch vụ thông qua các quy trình thiết kế, sản xuất, phân phối, cung cấp thông tin, dịch vụ hỗ trợ, hủy bỏ và thu hồi. Nhiều tổ chức thu thập hoặc xử lý thông tin cá nhân và có trách nhiệm bảo mật những thông tin này cũng như sự riêng tư của người tiêu dùng.

Những nguyên tắc của điều này áp dụng cho mọi tổ chức với vai trò phục vụ người tiêu dùng; tuy nhiên, các vấn đề có thể có mối liên quan rất khác nhau, tùy theo loại hình tổ chức (như tổ chức tư nhân, dịch vụ công, tổ chức phúc lợi địa phương hay những loại hình khác) và tùy theo hoàn cảnh. Tổ chức có nhiều cơ hội để đóng góp vào tiêu dùng bền vững cũng như phát triển bền vững thông qua các sản phẩm, dịch vụ cung cấp và thông tin đưa ra, bao gồm cả thông tin về việc sử dụng, sửa chữa và hủy bỏ.

6.7.1.2. Vấn đề người tiêu dùng và trách nhiệm xã hội

Những vấn đề người tiêu dùng về mặt trách nhiệm xã hội liên quan đến thực hành marketing bình đẳng, bảo vệ sức khỏe và an toàn, tiêu dùng bền vững, giải quyết tranh chấp và đền bù, bảo vệ dữ liệu và đời tư, tiếp cận các sản phẩm và dịch vụ thiết yếu, giải quyết nhu cầu của những người tiêu dùng thiệt thòi và dễ bị tổn thương cũng như việc giáo dục. Các hướng dẫn của Liên hiệp quốc về Bảo vệ người tiêu dùng^[155] cung cấp các thông tin cơ sở về vấn đề người tiêu dùng và tiêu dùng bền vững (xem Hộp 11).

Hộp 11 - Hướng dẫn của Liên hiệp quốc về bảo vệ người tiêu dùng

Hướng dẫn của Liên hiệp quốc về bảo vệ người tiêu dùng là tài liệu quốc tế quan trọng nhất trong lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng. Đại hội đồng LHQ đã đồng thuận thông qua các hướng dẫn này năm 1985. Năm 1999 các hướng dẫn này được bổ sung thêm các điều khoản về tiêu dùng bền vững. Những hướng dẫn này kêu gọi các quốc gia bảo vệ người tiêu dùng khỏi những nguy cơ cho sức khỏe và an toàn, thúc đẩy và bảo vệ lợi ích kinh tế của người tiêu dùng, cho phép họ đưa ra những lựa chọn có hiểu biết, cung cấp giáo dục cho người tiêu dùng, tạo tính sẵn có cho việc đền bù người tiêu dùng hiệu quả, thúc đẩy các hình thức tiêu dùng bền vững và bảo đảm việc tự do thành lập các nhóm người tiêu dùng^[116].

Các nguyên tắc bảo vệ người tiêu dùng này được soạn thảo và nêu chi tiết trong nội dung các

6.7.2. Nguyên tắc và việc xem xét

6.7.2.1. Các nguyên tắc

Các hướng dẫn của Liên hiệp quốc về Bảo vệ người tiêu dùng [155] và Công ước quốc tế về các quyền kinh tế, xã hội và văn hóa [144] có các nguyên tắc hướng dẫn về thực hành trách nhiệm xã hội đối với nhu cầu hợp pháp của người tiêu dùng, bao gồm thỏa mãn các nhu cầu cơ bản và quyền của mọi người được có một mức sống phù hợp, bao gồm ăn, mặc và ở, cải thiện liên tục điều kiện sống và sẵn có các sản phẩm, dịch vụ thiết yếu, bao gồm cả tài chính. Các hướng dẫn cũng đề cập đến quyền thúc đẩy sự phát triển kinh tế và xã hội công bằng, bình đẳng và bền vững cũng như bảo vệ môi trường. Những nhu cầu hợp pháp này bao gồm:

- **an toàn** Quyền được tiếp cận với các sản phẩm không nguy hiểm và bảo vệ người tiêu dùng khỏi những nguy hại cho sức khỏe và an toàn nảy sinh từ các quá trình sản xuất, sản phẩm và dịch vụ;
- **được thông tin** Người tiêu dùng được tiếp cận với những thông tin thích hợp cho phép họ đưa ra lựa chọn hiểu biết theo mong muốn và nhu cầu của cá nhân và được bảo vệ khỏi các quảng cáo hay nhãn hiệu không trung thực hay sai lệch;
- **lựa chọn** Thúc đẩy và bảo vệ quyền lợi kinh tế của người tiêu dùng, bao gồm cả khả năng lựa chọn trong các sản phẩm và dịch vụ được cung cấp ở mức giá cạnh tranh với đảm bảo thỏa đáng về chất lượng;
- **được lắng nghe** Tự do hình thành các nhóm hay tổ chức người tiêu dùng và nhóm liên quan khác cũng như cơ hội của các tổ chức này trong việc thể hiện quan điểm trong quá trình ra các quyết định có ảnh hưởng tới họ, đặc biệt trong việc đưa ra và triển khai chính sách của chính phủ cũng như trong việc phát triển sản phẩm, dịch vụ;
- **đền bù** Sẵn có đền bù hữu hiệu cho người tiêu dùng, đặc biệt là dưới hình thức giải quyết công bằng các khiếu nại chính đáng, bao gồm tiền đền bù do bóp méo sự việc, sản phẩm kém hoặc dịch vụ không thỏa mãn;
- **giáo dục** Giáo dục người tiêu dùng, bao gồm cả giáo dục về các tác động tới môi trường, xã hội và kinh tế của các lựa chọn của người tiêu dùng, cho phép người tiêu dùng đưa ra những lựa chọn có hiểu biết, độc lập về sản phẩm, dịch vụ khi biết rõ những quyền và trách nhiệm của mình cũng như cách hành xử với những quyền và trách nhiệm này;
- **môi trường lành mạnh** Đó là một môi trường không đe dọa tới sự thịnh vượng của các thế hệ hiện tại và tương lai [160]. Tiêu dùng bền vững là việc thỏa mãn được nhu cầu của các thế hệ hiện tại và tương lai đối với hàng hóa và dịch vụ một cách bền vững về mặt kinh tế, xã hội và môi trường.

Các nguyên tắc bổ sung bao gồm:

- **tôn trọng quyền riêng tư** Điều này được nêu trong Điều 12 của Tuyên bố chung về Quyền con người [156], chỉ ra rằng không ai có thể bị can thiệp tùy tiện vào cuộc sống riêng tư, gia đình, nhà ở hay thư tín hoặc bị xúc phạm danh dự, danh tiếng, và tất cả mọi người đều có quyền được luật pháp bảo vệ khỏi sự can thiệp hay xúc phạm này;
- **phương pháp tiếp cận phòng ngừa** Phương pháp này được rút ra từ Tuyên bố Rio về môi trường và phát triển [158] và các tuyên bố, thỏa thuận sau đó [130][145][172], trong đó đưa ra khái niệm rằng khi có mối đe dọa về sự hủy hoại nghiêm trọng hay không thể thay đổi được cho môi trường hoặc sức khỏe con người thì không nên lấy lý do thiếu chắc chắn về khoa học để trì hoãn các biện pháp có hiệu quả về chi phí để ngăn ngừa suy thoái môi trường hoặc sự hủy hoại sức khỏe con người. Khi xem xét tính hiệu quả về chi phí của một biện pháp, tổ chức cần xem xét chi phí và lợi ích lâu dài của biện pháp đó chứ không chỉ xem xét chi phí kinh tế ngắn hạn cho tổ chức đó;
- **thúc đẩy bình đẳng giới và trao quyền cho phụ nữ** Điều này được nêu trong Tuyên bố chung về Quyền con người và Mục tiêu phát triển thiên niên kỷ (xem Hộp 2, 6 và 13). Quyền này cung cấp thêm cơ sở để phân tích các vấn đề người tiêu dùng và ngăn chặn việc duy trì sự rập khuôn về giới (xem Hộp 12); và
- **thúc đẩy thiết kế phổ quát** Đây là thiết kế sản phẩm và môi trường có thể dùng cho tất cả mọi người, ở phạm vi lớn nhất có thể, mà không cần tùy chỉnh hay thiết kế chuyên dụng. Có bảy nguyên tắc cho thiết kế phổ quát: sử dụng bình đẳng, sử dụng linh hoạt, sử dụng đơn giản và trực quan, thông tin dễ nhận biết, chấp nhận sai lỗi, ít nỗ lực thể chất, kích thích vật lý và không gian cho việc tiếp cận và sử dụng. [40][134]

6.7.2.2. Các xem xét

Mặc dù nhà nước có trách nhiệm chính trong việc đảm bảo tôn trọng quyền thỏa mãn các nhu cầu cơ bản, nhưng tổ chức cũng có thể đóng góp vào việc đáp ứng quyền này. Cụ thể là trong các lĩnh vực mà nhà nước không đáp ứng thích hợp những nhu cầu cơ bản của con người, tổ chức cần nhạy bén với các hoạt động của mình có tác động đến khả năng thỏa mãn các nhu cầu đó của con người. Tổ chức cũng cần tránh các hành động có thể hủy hoại khả năng này.

Những nhóm người dễ bị tổn thương có những khả năng khác nhau và, với vai trò là người tiêu dùng, các nhóm dễ bị tổn thương (xem 6.3.7.2) có những nhu cầu cụ thể cần được giải quyết và, trong một số trường hợp, có thể cần đến các sản phẩm và dịch vụ được thiết kế riêng. Họ có những nhu cầu riêng vì họ có thể không biết các quyền và trách nhiệm của mình hoặc có thể không có khả năng hành động theo hiểu biết của mình. Họ cũng có thể không nhận biết được hay không thể đánh giá rủi ro tiềm ẩn của sản phẩm hay dịch vụ để từ đó đưa ra phán xét cân bằng.

6.7.3. Vấn đề người tiêu dùng 1: Thực hành Marketing công bằng, thông tin xác thực, không định kiến và hợp đồng công bằng

6.7.3.1. Mô tả vấn đề

Thực hành marketing công bằng, thông tin xác thực, không định kiến và thực hành hợp đồng công bằng cung cấp thông tin về sản phẩm và dịch vụ sao cho người tiêu dùng có thể hiểu được. Điều này cho phép người tiêu dùng đưa ra các quyết định có hiểu biết về việc tiêu dùng và mua sắm cũng như so sánh các đặc điểm của các sản phẩm và dịch vụ khác nhau. Các quá trình hợp đồng công bằng nhằm bảo vệ quyền lợi hợp pháp của cả nhà cung cấp và người tiêu dùng bằng việc giảm thiểu sự thiếu cân bằng trong sức mạnh đàm phán giữa các bên. Thực hành marketing có trách nhiệm có thể bao gồm cung cấp thông tin về các tác động xã hội, kinh tế và môi trường trong toàn bộ chu trình sống và chuỗi giá trị. Các thông tin chi tiết về sản phẩm và dịch vụ do nhà cung cấp đưa ra đóng vai trò quan trọng trong quyết định mua sắm vì thông tin này có thể chỉ đưa ra những dữ liệu có sẵn cho người tiêu dùng. Marketing và thông tin không công bằng, thiếu hoàn chỉnh, sai lệch hay dối trá có thể dẫn đến việc mua sản phẩm và dịch vụ không đáp ứng nhu cầu của khách hàng, gây lãng phí tiền bạc, nguồn lực và thời gian^{[122][124]} và thậm chí có nguy hại cho người tiêu dùng hoặc môi trường. Nó cũng có thể dẫn đến sự suy giảm lòng tin của người tiêu dùng và người tiêu dùng không biết tin ai hay tin vào điều gì. Điều này có thể ảnh hưởng bất lợi tới sự phát triển của thị trường đối với các sản phẩm và dịch vụ bền vững hơn.

6.7.3.2. Hành động và mong đợi liên quan

Khi trao đổi thông tin với người tiêu dùng, tổ chức cần:

- không tham gia vào bất kỳ hoạt động nào lừa dối, sai lệch, gian lận hay không công bằng, không rõ ràng hay mơ hồ, bao gồm cả việc bỏ sót những thông tin quan trọng;
- đồng ý chia sẻ thông tin liên quan một cách minh bạch, cho phép dễ dàng tiếp cận và so sánh làm cơ sở cho sự lựa chọn hiểu biết của người tiêu dùng;
- nhận biết rõ ràng việc quảng cáo và marketing;
- thể hiện công khai toàn bộ giá và thuế, điều khoản và điều kiện của sản phẩm và dịch vụ (cũng như mọi phụ kiện cần thiết để sử dụng) và chi phí giao hàng. Khi đưa ra khoản tín dụng cho người tiêu dùng, cần cung cấp chi tiết tỉ lệ lãi suất thực hàng năm cũng như tỉ lệ phần trăm phí hàng năm (APR), bao gồm tất cả các chi phí liên quan, tổng số phải trả, số thanh toán và thời hạn thanh toán mỗi lần;
- chứng minh các khiếu nại hoặc đòi hỏi quyền lợi bằng cách cung cấp dữ kiện và thông tin cơ sở khi được yêu cầu;
- không sử dụng văn bản, âm thanh hay hình ảnh duy trì sự rập khuôn về, ví dụ, giới tính, tôn giáo, chủng tộc hay các mối quan hệ cá nhân;
- xem xét chủ yếu trong việc quảng cáo và marketing cho những quyền lợi tốt nhất của nhóm người dễ bị tổn thương, bao gồm cả trẻ em, và không tham gia vào các hoạt động gây tổn hại tới quyền lợi của họ;
- cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, dễ hiểu và có thể so sánh bằng ngôn ngữ chính thống hay phổ dụng tại nơi bán hàng cũng như theo các quy định thích hợp về:
- tất cả các khía cạnh liên quan của sản phẩm và dịch vụ, bao gồm cả các sản phẩm về tài chính và đầu tư, tốt nhất là có tính đến toàn bộ chu kỳ sống;
- các khía cạnh chất lượng chính của sản phẩm và dịch vụ như được xác định thông qua các quy trình thử nghiệm chuẩn và khi có thể được so sánh với hiệu năng trung bình hay với thực hành tốt nhất. Việc cung cấp thông tin này cần được giới hạn trong hoàn cảnh thích hợp, thực tế và có thể hỗ trợ người tiêu dùng;
- các khía cạnh về sức khỏe và an toàn của sản phẩm và dịch vụ, như việc sử dụng có khả năng gây nguy hiểm, nguyên vật liệu nguy hại và các hóa chất độc hại có trong sản phẩm hoặc sản phẩm tạo ra trong suốt chu kỳ sống của sản phẩm;
- thông tin liên quan đến khả năng tiếp cận sản phẩm và dịch vụ; và
- địa điểm, địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của tổ chức, khi áp dụng bán hàng từ xa trong nước hay ra nước ngoài, bao gồm cả bằng internet, thương mại điện tử hoặc đặt hàng qua thư;
- sử dụng các hợp đồng:

- được viết bằng ngôn ngữ trong sáng, rõ ràng và dễ hiểu;
- không bao gồm các điều khoản bất công, như là loại trừ nghĩa vụ pháp lý một cách không công bằng, quyền đơn phương thay đổi giá cả và các điều kiện, chuyển rủi ro về khả năng thanh toán cho người tiêu dùng hoặc kéo dài thời hạn hợp đồng không chính đáng và tránh hoạt động cho vay lừa lọc, bao gồm cả tỷ lệ tín dụng không hợp lý; và
- đưa ra thông tin rõ ràng, đầy đủ về giá cả, đặc điểm, điều khoản, điều kiện, chi phí, thời hạn của hợp đồng và thời gian hủy bỏ.

6.7.4. Vấn đề người tiêu dùng 2: Bảo vệ sức khỏe và an toàn của người tiêu dùng

6.7.4.1. Mô tả vấn đề

Bảo vệ sức khỏe và an toàn của người tiêu dùng bao gồm cung cấp sản phẩm và dịch vụ an toàn và không chứa đựng rủi ro nguy hại khi sử dụng hay tiêu dùng. Việc bảo vệ cần trùm cả sử dụng theo dự kiến lẫn sử dụng sai có thể dự đoán trước [124][155]. Các chỉ dẫn rõ ràng để sử dụng an toàn, bao gồm cả lắp ráp và bảo trì, cũng là một phần quan trọng trong việc bảo vệ sức khỏe và an toàn.

Uy tín của tổ chức có thể bị ảnh hưởng trực tiếp bởi sự tác động tới an toàn và sức khỏe của người tiêu dùng sản phẩm và dịch vụ của tổ chức.

Sản phẩm và dịch vụ cần phải an toàn, bất kể có hay không có các yêu cầu pháp lý về an toàn. An toàn bao gồm việc dự đoán các rủi ro tiềm ẩn để tránh thiệt hại hay nguy hiểm. Vì không thể thấy trước hay loại trừ tất cả các rủi ro, nên các biện pháp bảo vệ an toàn cần bao gồm các cơ chế hủy bỏ và thu hồi sản phẩm.

6.7.4.2. Hành động và mong đợi liên quan

Trong việc bảo vệ sức khỏe và an toàn của người tiêu dùng, tổ chức cần thực hiện các hành động dưới đây, cũng như cần chú ý đặc biệt tới các nhóm dễ bị tổn thương (đặc biệt chú ý tới trẻ em) có thể không có khả năng thừa nhận hay đánh giá các nguy hiểm tiềm tàng. Tổ chức cần:

- cung cấp các sản phẩm và dịch vụ an toàn cho người sử dụng và những người khác, an toàn cho tài sản của họ và môi trường, trong những điều kiện sử dụng thông thường và có thể dự đoán trước một cách hợp lý;
- đánh giá tính đầy đủ của luật, quy định, tiêu chuẩn và các yêu cầu kỹ thuật khác về sức khỏe và an toàn để giải quyết tất cả các khía cạnh về sức khỏe và an toàn [1][2][3][34][35]. Tổ chức cần vượt qua ngoài các yêu cầu an toàn tối thiểu và chứng minh rằng các yêu cầu cao hơn có thể đạt được sự bảo vệ tốt hơn đáng kể, như thể hiện thông qua tần suất các tai nạn liên quan đến sản phẩm hay dịch vụ đáp ứng các yêu cầu tối thiểu, hay sự sẵn có các sản phẩm hoặc thiết kế sản phẩm có thể làm giảm số lượng hay mức độ nghiêm trọng của tai nạn;
- giảm thiểu các rủi ro trong thiết kế sản phẩm bằng cách:
 - xác định (các) nhóm người sử dụng có thể, việc sử dụng dự kiến và sử dụng sai có thể dự đoán hợp lý của quá trình, sản phẩm hay dịch vụ cũng như các nguy cơ nảy sinh ở tất cả các công đoạn và điều kiện sử dụng của sản phẩm hay dịch vụ và, trong một số trường hợp, cung cấp các sản phẩm và dịch vụ được thiết kế đặc biệt cho nhóm người dễ bị tổn thương;
 - ước lượng và đánh giá rủi ro cho từng người sử dụng hay nhóm liên hệ được xác định, bao gồm cả phụ nữ có thai, phát sinh từ các nguy cơ được nhận biết; và
 - giảm rủi ro bằng việc sử dụng thứ tự ưu tiên sau: thiết kế an toàn vốn có, thiết bị bảo vệ và thông tin cho người sử dụng;
 - đảm bảo thiết kế thích hợp các thông tin về sản phẩm và dịch vụ bằng cách tính đến các nhu cầu khác nhau của người tiêu dùng và tôn trọng những khả năng khác biệt hay hạn chế của người tiêu dùng, đặc biệt về mặt thời gian phân bổ cho quá trình truyền đạt thông tin;
 - khi phát triển sản phẩm, tránh sử dụng hóa chất nguy hại, bao gồm, nhưng không giới hạn ở, những hóa chất gây ung thư, biến đổi gen, độc hại đối với việc tái chế hoặc những chất không phân hủy và tích tụ sinh học. Nếu sản phẩm có chứa những hóa chất này được chào bán thì cần phải ghi nhãn rõ ràng;
 - khi thích hợp, tiến hành đánh giá rủi ro của sản phẩm và dịch vụ tới sức khỏe con người trước khi đưa ra vật liệu, công nghệ hay phương pháp sản xuất mới và, khi thích hợp, có sẵn tài liệu cho người tiêu dùng;
 - truyền đạt thông tin về an toàn thiết yếu cho người tiêu dùng bằng việc sử dụng các biểu tượng khi có thể, ưu tiên sử dụng các biểu tượng được quốc tế thống nhất cùng với thông tin dạng văn bản;
 - chỉ dẫn cho người tiêu dùng sử dụng đúng sản phẩm và cảnh báo về các rủi ro liên quan trong việc sử dụng dự kiến hoặc sử dụng thông thường có thể dự đoán được; và

- chấp nhận các biện pháp ngăn ngừa sản phẩm trở nên không an toàn qua quá trình vận chuyển hay bảo quản không phù hợp của khách hàng.

6.7.5. Vấn đề người tiêu dùng 3: Tiêu dùng bền vững

6.7.5.1. Mô tả vấn đề

Tiêu dùng bền vững là tiêu dùng sản phẩm và nguồn lực ở mức độ phù hợp với sự phát triển bền vững. Khái niệm này được đề cập ở Nguyên tắc thứ 8 của Tuyên bố Rio về Môi trường và Phát triển^[158], nêu rõ rằng để đạt được sự phát triển bền vững và chất lượng cuộc sống cao hơn cho mọi người, các quốc gia cần giảm và loại bỏ các dạng sản xuất và tiêu dùng không bền vững. Khái niệm tiêu dùng bền vững cũng bao gồm cả vấn đề về chăm sóc động vật, tôn trọng sự toàn vẹn về thể chất của động vật và tránh đối xử tàn ác^[175].

Vai trò của tổ chức trong tiêu dùng bền vững phát sinh từ sản phẩm và dịch vụ mà tổ chức cung cấp, chu kỳ sống và chuỗi giá trị của sản phẩm, dịch vụ cũng như tính chất của thông tin mà tổ chức cung cấp cho người tiêu dùng.

Mức độ tiêu dùng hiện tại rõ ràng là không bền vững, góp phần vào hủy hoại môi trường và cạn kiệt tài nguyên. Người tiêu dùng đóng một vai trò quan trọng trong phát triển bền vững thông qua việc tính đến các yếu tố đạo đức, xã hội, kinh tế và môi trường dựa trên thông tin chính xác trong việc đưa ra lựa chọn và quyết định mua hàng của mình.

6.7.5.2. Hành động và mong đợi liên quan

Để đóng góp vào việc tiêu dùng bền vững, khi thích hợp, tổ chức cần:

- thúc đẩy giáo dục có hiệu quả nhằm nâng cao vị thế người tiêu dùng để họ hiểu về những tác động của việc lựa chọn sản phẩm và dịch vụ của mình tới sự thịnh vượng và môi trường. Có thể đưa ra lời khuyên thực tế về cách thức điều chỉnh các dạng tiêu dùng cũng như thực hiện những thay đổi cần thiết;
- cung cấp cho người tiêu dùng các sản phẩm và dịch vụ có lợi về mặt xã hội và môi trường thông qua toàn bộ chu kỳ sống và giảm các tác động bất lợi lên xã hội và môi trường bằng việc:
 - loại bỏ, khi có thể, hoặc giảm thiểu mọi tác động tiêu cực của sản phẩm và dịch vụ đến sức khỏe và môi trường, và khi có các biện pháp thay thế ít tổn hại và hiệu quả hơn, đưa ra lựa chọn sản phẩm hay dịch vụ có ít ảnh hưởng bất lợi tới xã hội và môi trường;
 - thiết kế sản phẩm và bao gói sao cho có thể dễ dàng sử dụng, tái sử dụng, sửa chữa hay tái chế và, nếu có thể, cung cấp hay gợi ý các dịch vụ tái chế và hủy bỏ;
 - ưu tiên các nguồn cung cấp có thể đóng góp cho sự phát triển bền vững;
 - đưa ra các sản phẩm chất lượng cao có chu kỳ sống dài hơn, với giá cả hợp lý;
 - cung cấp cho người tiêu dùng thông tin tin cậy về mặt khoa học, nhất quán, trung thực, chính xác, có thể so sánh và xác minh về các yếu tố môi trường và xã hội liên quan đến việc sản xuất và giao nhận sản phẩm hay dịch vụ, bao gồm, khi có thể, thông tin về hiệu quả nguồn lực, có tính đến cả chuỗi giá trị^{[12][13][14][15]};
 - cung cấp cho người tiêu dùng thông tin về sản phẩm và dịch vụ, bao gồm: tính năng, các tác động lên sức khỏe, nước xuất xứ, hiệu suất năng lượng (khi có thể), hàm lượng và thành phần (khi thích hợp gồm cả việc sử dụng sinh vật và phân tử nano biến đổi gen), các khía cạnh liên quan đến chăm sóc động vật (bao gồm, khi thích hợp, việc sử dụng thí nghiệm trên động vật) và sử dụng an toàn, bảo trì, lưu kho và hủy bỏ sản phẩm, bao bì sản phẩm; và
 - sử dụng các chương trình ghi nhãn xác nhận độc lập, tin cậy và hiệu quả thích hợp hoặc các chương trình xác nhận khác, ví dụ như nhãn sinh thái hay hoạt động đánh giá, để truyền thông các khía cạnh tích cực với môi trường, hiệu suất năng lượng và các đặc điểm tiện ích xã hội và môi trường khác của sản phẩm và dịch vụ^{[13][14][15]}.

6.7.6. Vấn đề người tiêu dùng 4: Dịch vụ, hỗ trợ người tiêu dùng và giải quyết khiếu nại, tranh chấp

6.7.6.1. Mô tả vấn đề

Dịch vụ, hỗ trợ người tiêu dùng và giải quyết khiếu nại, tranh chấp là các cơ chế tổ chức dùng để giải quyết các nhu cầu của người tiêu dùng sau khi sản phẩm và dịch vụ đã được bán hay cung cấp.

Những cơ chế này bao gồm lắp đặt thích hợp, bảo đảm và bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật liên quan đến việc sử dụng cũng như các điều khoản về trả lại, sửa chữa và bảo trì.

Sản phẩm và dịch vụ không cung cấp các tính năng thỏa đáng, do thiếu sót hay hỏng hóc hay do sử dụng sai có thể dẫn đến việc vi phạm quyền của người tiêu dùng cũng như làm lãng phí tiền của, nguồn lực và thời gian.

Nhà cung cấp sản phẩm và dịch vụ có thể nâng cao sự thỏa mãn người tiêu dùng và giảm mức độ khiếu nại thông qua việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ có chất lượng cao. Họ cần đưa ra lời khuyên rõ ràng cho người tiêu dùng về cách sử dụng thích hợp và yêu cầu hay biện pháp khắc phục cho sai lỗi tính năng. Nhà cung cấp cũng có thể theo dõi hiệu lực của các dịch vụ, hỗ trợ sau bán hàng, các thủ tục giải quyết tranh chấp thông qua khảo sát người sử dụng [124][127].

6.7.6.2. Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cần:

- tiến hành các biện pháp phòng ngừa khiếu nại [4] bằng việc cung cấp cho người tiêu dùng, bao gồm cả những người mua sản phẩm qua bán hàng từ xa, khả năng trả lại sản phẩm trong phạm vi thời gian quy định hoặc có các biện pháp khắc phục thích hợp khác;
- xem xét các khiếu nại và cải tiến hoạt động trả lời khiếu nại;
- nếu thích hợp, cung cấp các bảo đảm dài hơn thời hạn bảo hành theo luật và phù hợp tuổi thọ sử dụng mong muốn của sản phẩm;
- thông báo rõ ràng cho người tiêu dùng về cách thức tiếp cận các dịch vụ và hỗ trợ sau cung ứng cũng như cơ chế giải quyết tranh chấp và bồi thường [5][6];
- cung cấp hệ thống hỗ trợ và tư vấn thỏa đáng và hiệu quả;
- cung cấp việc bảo trì, sửa chữa với giá cả hợp lý, tại những địa điểm thích hợp và cung cấp thông tin về tính sẵn có mong muốn của các phụ kiện thay thế cho sản phẩm; và
- sử dụng các thủ tục về giải quyết tranh chấp, giải quyết xung đột và bồi thường dựa trên các tiêu chuẩn quốc gia hay quốc tế, miễn phí hay ở mức chi phí tối thiểu với người tiêu dùng [5][6], và không đòi hỏi người tiêu dùng phải từ bỏ các quyền tìm kiếm sự công bằng hợp pháp của mình.

Hộp 12 - Giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng

Bộ tiêu chuẩn TCVN (ISO) về quản lý chất lượng gồm ba tiêu chuẩn hướng dẫn đề cập tới: quy phạm về sự thỏa mãn của khách hàng (được thiết kế để giảm khả năng phát sinh khiếu nại); xử lý khiếu nại; và giải quyết tranh chấp bên ngoài tổ chức (trong trường hợp không thể giải quyết khiếu nại trong phạm vi tổ chức). Cùng các hướng dẫn, ba tiêu chuẩn này cung cấp phương pháp tiếp cận hệ thống để phòng ngừa và xử lý khiếu nại của khách hàng cũng như giải quyết tranh chấp. Tổ chức cũng có thể sử dụng một hay nhiều tiêu chuẩn này tùy theo nhu cầu và hoàn cảnh của mình. Hướng dẫn trong các tiêu chuẩn này hỗ trợ tổ chức đáp ứng các nghĩa vụ bồi thường cho người tiêu dùng và tạo cho họ cơ hội được lắng nghe. Các tiêu chuẩn này là:

- TCVN ISO 10001, Quản lý chất lượng - Sự thỏa mãn của khách hàng - Hướng dẫn về quy phạm đạo đức với tổ chức [4]. Tiêu chuẩn này hỗ trợ tổ chức trong việc xây dựng và thực thi các quy phạm đạo đức hiệu quả, công bằng và chính xác.
- TCVN ISO 10002, Quản lý chất lượng - Sự thỏa mãn của khách hàng - Hướng dẫn xử lý khiếu nại trong tổ chức [5]. Tiêu chuẩn này cung cấp hướng dẫn về cách thức giải quyết công bằng và hiệu quả các khiếu nại liên quan đến sản phẩm và dịch vụ của mình.
- TCVN ISO 10003, Quản lý chất lượng - Sự thỏa mãn của khách hàng - Hướng dẫn giải quyết tranh chấp bên ngoài tổ chức [6]. Tiêu chuẩn này đề cập tới các trường hợp tổ chức không thể giải quyết được các khiếu nại thông qua các cơ chế xử lý khiếu nại nội bộ.

6.7.7. Vấn đề người tiêu dùng 5: Bảo vệ dữ liệu và sự riêng tư của người tiêu dùng

6.7.7.1. Mô tả vấn đề

Việc bảo vệ dữ liệu và sự riêng tư của người tiêu dùng nhằm bảo vệ quyền riêng tư của người tiêu dùng bằng việc giới hạn các loại thông tin thu thập cũng như cách thức thông tin được lấy, sử dụng và bảo mật. Sự gia tăng việc sử dụng truyền thông điện tử (bao gồm cả các giao dịch tài chính) và thử nghiệm gen, cũng như sự tăng trưởng về cơ sở dữ liệu quy mô rộng, làm gia tăng mối quan ngại về sự riêng tư của người tiêu dùng có thể được bảo vệ như thế nào, đặc biệt là về thông tin nhận dạng cá nhân [36][123][124][125].

Tổ chức có thể giúp duy trì sự tin nhiệm và lòng tin của người tiêu dùng thông qua việc sử dụng các hệ thống nghiêm ngặt để có được, sử dụng và bảo vệ dữ liệu về người tiêu dùng.

6.7.7.2. Hành động và mong đợi liên quan

Để ngăn ngừa việc thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân không xâm phạm đến sự riêng tư, tổ chức cần:

- giới hạn việc thu thập dữ liệu cá nhân ở các thông tin thiết yếu cho việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ hoặc có sự cho phép tự nguyện và được thông báo của người tiêu dùng;
- không sử dụng các dịch vụ hay tuyên bố cung cấp đặc biệt theo thỏa thuận của người tiêu dùng để sử dụng ngoài ý muốn các dữ liệu cho mục đích marketing;
- chỉ thu thập dữ liệu bằng phương thức hợp pháp và công bằng;

- quy định mục đích thu thập dữ liệu cá nhân, cả trước và trong khi thu thập dữ liệu;
- không công khai, tạo tính sẵn có hoặc sử dụng dữ liệu cá nhân với mục đích khác với quy định, bao gồm cả marketing, trừ khi người tiêu dùng biết và tự nguyện cho phép hoặc khi có yêu cầu của luật pháp;
- tạo cho người tiêu dùng quyền xác minh xem tổ chức có các dữ liệu liên quan đến họ hay không và kiểm chứng các dữ liệu này, theo như quy định của pháp luật. Nếu việc kiểm chứng thành công, các dữ liệu cần được xóa bỏ, chỉnh sửa, hoàn chỉnh hay sửa đổi, khi thích hợp;
- bảo vệ dữ liệu cá nhân bằng các biện pháp an ninh thỏa đáng;
- công khai về việc xây dựng, các thực tiễn và chính sách liên quan dữ liệu cá nhân, đưa ra phương thức sẵn có để thiết lập sự tồn tại, tính chất và các ứng dụng chính của các dữ liệu cá nhân; và
- công khai nhận dạng và vị trí thường trực của người chịu trách nhiệm bảo vệ dữ liệu trong tổ chức (đôi khi gọi là người kiểm soát dữ liệu) và để người đó chịu trách nhiệm giải trình về sự phù hợp với những biện pháp kể trên và luật pháp liên quan.

6.7.8. Vấn đề người tiêu dùng 6: Quyền sử dụng các dịch vụ thiết yếu

6.7.8.1. Mô tả vấn đề

Mặc dù nhà nước chịu trách nhiệm đảm bảo rằng quyền được thỏa mãn những nhu cầu cơ bản được tôn trọng, nhưng ở nhiều nơi hay trong nhiều điều kiện nhà nước không đảm bảo rằng quyền này được bảo vệ. Ngay cả khi việc thỏa mãn một số nhu cầu cơ bản, như chăm sóc sức khỏe, được bảo vệ thì quyền về các dịch vụ thiết yếu như các dịch vụ về điện, khí đốt, nước, nước thải, hệ thống thoát nước, rác thải và truyền thông có thể không đạt được hoàn toàn. Tổ chức có thể đóng góp vào việc đáp ứng quyền này ^[155].

6.7.8.2. Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cung cấp các dịch vụ thiết yếu cần:

- không gián đoạn việc cung cấp các dịch vụ thiết yếu khi không được chi trả mà không tạo cho người tiêu dùng hay nhóm người tiêu dùng cơ hội có thời gian hợp lý để chi trả. Tổ chức không nên ngừng cung cấp dịch vụ tập thể để trừng phạt tất cả người tiêu dùng bất chấp việc thanh toán;
- trong việc định giá và phí, bất cứ khi nào được phép, đưa ra biểu giá có trợ cấp cho những người cần được hỗ trợ;
- hoạt động một cách minh bạch, cung cấp thông tin liên quan đến việc định giá và phí;
- mở rộng phạm vi và cung cấp dịch vụ có cùng chất lượng và mức độ cho mọi nhóm người tiêu dùng, không phân biệt đối xử;
- quản lý mọi sự cắt giảm hay gián đoạn việc cung cấp theo cách thức hợp lý, tránh phân biệt đối xử với bất kỳ nhóm người tiêu dùng nào; và
- duy trì và nâng cấp hệ thống của mình giúp ngăn ngừa sự phá vỡ các dịch vụ.

6.7.9. Vấn đề người tiêu dùng 7: Giáo dục và nhận thức

6.7.9.1. Mô tả vấn đề

Các sáng kiến giáo dục và nhận thức cho phép người tiêu dùng được thông tin đầy đủ, có ý thức về quyền và trách nhiệm của mình, có khả năng đảm đương vai trò chủ động và có thể đưa ra các quyết định mua hàng có hiểu biết cũng như tiêu dùng có trách nhiệm. Những người tiêu dùng ít lợi thế ở cả khu vực nông thôn và thành thị, bao gồm những người tiêu dùng có thu nhập thấp và những người có trình độ thấp, có nhu cầu đặc biệt với việc giáo dục và nâng cao nhận thức. Bất kỳ khi nào có hợp đồng chính thức giữa tổ chức và người tiêu dùng, tổ chức cần xác nhận rằng người tiêu dùng được thông tin thích hợp về tất cả các quyền và nghĩa vụ liên quan.

Mục đích của việc giáo dục người tiêu dùng không chỉ để truyền đạt kiến thức mà còn trao quyền cho người tiêu dùng hành động dựa trên các kiến thức này. Điều này bao gồm việc phát triển các kỹ năng đánh giá sản phẩm, dịch vụ và đưa ra so sánh. Việc này cũng nhằm nâng cao nhận thức về tác động của các lựa chọn tiêu dùng đến các yếu tố khác và tới sự phát triển bền vững ^[154]. Việc giáo dục không giúp tổ chức miễn trừ trách nhiệm nếu người tiêu dùng bị tổn hại khi sử dụng sản phẩm và dịch vụ.

6.7.9.2. Hành động và mong đợi liên quan

Khi thích hợp, trong việc giáo dục người tiêu dùng tổ chức cần đề cập đến:

- sức khỏe và an toàn, bao gồm cả các nguy cơ của sản phẩm;
- thông tin về luật pháp và quy định thích hợp, cách thức có được các khoản bồi thường và các đơn vị cũng như tổ chức bảo vệ người tiêu dùng;
- việc ghi nhãn sản phẩm, dịch vụ và thông tin được cung cấp trong sổ tay và hướng dẫn sử dụng;

- thông tin về trọng lượng và thước đo, giá cả, chất lượng, điều kiện tín dụng cũng như tính sẵn có của các dịch vụ thiết yếu;
- thông tin về các rủi ro liên quan đến việc sử dụng cũng như mọi dự phòng cần thiết;
- sản phẩm và dịch vụ tài chính và đầu tư;
- bảo vệ môi trường;
- sử dụng hiệu quả nguyên vật liệu, năng lượng và nước;
- tiêu dùng bền vững; và
- xử lý thích hợp bao bì, rác thải và sản phẩm.

6.8. Sự tham gia và phát triển của cộng đồng

6.8.1. Khái quát về sự tham gia và phát triển của cộng đồng

Ngày nay một điều được thừa nhận rộng rãi đó là các tổ chức có mối quan hệ với các cộng đồng trong đó tổ chức hoạt động. Mối quan hệ này cần dựa trên sự tham gia của cộng đồng để đóng góp vào sự phát triển cộng đồng. Sự tham gia của cộng đồng - dù mang tính cá nhân hay thông qua các hiệp hội để tìm cách gia tăng lợi ích công - đều giúp củng cố xã hội dân sự. Các tổ chức tham gia cộng đồng với thái độ tôn trọng và các thể chế của tổ chức phản ánh và củng cố các giá trị dân chủ và dân sự.

Cộng đồng trong điều này đề cập đến các khu dân sinh hay khu định cư xã hội khác nằm trong một khu vực địa lý gần với địa điểm của tổ chức hoặc trong phạm vi khu vực tác động của tổ chức. Khu vực và các thành viên cộng đồng chịu ảnh hưởng bởi các tác động của tổ chức sẽ phụ thuộc vào hoàn cảnh và đặc biệt là vào quy mô và tính chất của các tác động. Tuy nhiên, nói chung thuật ngữ cộng đồng cũng có thể được hiểu với nghĩa là một nhóm người có chung những đặc điểm cụ thể, ví dụ một cộng đồng “ảo” có liên quan với một vấn đề cụ thể.

Sự tham gia và phát triển của cộng đồng là các thành phần không tách rời của sự phát triển bền vững.

Sự tham gia của cộng đồng vượt ra ngoài việc xác định và gắn kết với các bên liên quan đối với các tác động do hoạt động của tổ chức; việc này cũng bao gồm sự hỗ trợ và xây dựng mối quan hệ với cộng đồng. Trên tất cả, việc này dẫn đến sự thừa nhận giá trị của cộng đồng. Sự tham gia của cộng đồng tổ chức cần xuất phát từ việc thừa nhận rằng tổ chức là một bên liên quan trong cộng đồng, chia sẻ lợi ích chung với cộng đồng.

Đóng góp của tổ chức vào sự phát triển cộng đồng có thể giúp thúc đẩy mức độ thịnh vượng cao hơn trong cộng đồng. Sự phát triển này thường được hiểu là việc cải thiện chất lượng cuộc sống của người dân. Sự phát triển cộng đồng không phải là một quá trình tuyến tính; hơn thế, đây là quá trình lâu dài trong đó sẽ có những lợi ích khác biệt và xung đột. Đặc điểm lịch sử và văn hóa tạo tính đơn nhất cho mỗi cộng đồng và ảnh hưởng đến những khả năng trong tương lai của cộng đồng. Vì vậy sự phát triển cộng đồng là kết quả của các đặc điểm xã hội, chính trị, kinh tế, văn hóa và phụ thuộc vào đặc điểm của lực lượng xã hội liên quan. Các bên liên quan trong cộng đồng có thể có các lợi ích khác nhau, thậm chí là xung đột. Cần có sự chia sẻ trách nhiệm để thúc đẩy sự thịnh vượng của cộng đồng như một mục tiêu chung.

Các vấn đề phát triển cộng đồng mà tổ chức có thể đóng góp bao gồm tạo việc làm thông qua việc mở rộng và đa dạng hóa các hoạt động kinh tế cũng như phát triển công nghệ. Tổ chức cũng có thể đóng góp thông qua các đầu tư xã hội vào việc tạo lập của cải và thu nhập qua các sáng kiến phát triển kinh tế địa phương; mở rộng các chương trình giáo dục và phát triển kỹ năng; thúc đẩy và bảo tồn văn hóa và nghệ thuật; cung cấp và/hoặc thúc đẩy các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cộng đồng. Sự phát triển cộng đồng có thể bao gồm củng cố thể chế của cộng đồng, các nhóm và diễn đàn tập thể, các chương trình xã hội, văn hóa và môi trường, các mạng lưới địa phương bao gồm nhiều cơ quan.

Sự phát triển cộng đồng thường được đẩy mạnh khi các lực lượng xã hội trong cộng đồng phấn đấu nhằm thúc đẩy sự tham gia chung và theo đuổi các quyền bình đẳng cũng như các tiêu chuẩn sống xứng đáng cho các công dân, không phân biệt đối xử. Đây là một quá trình nội bộ trong cộng đồng có tính đến các quan hệ hiện có và vượt qua các rào cản để được hưởng các quyền. Sự phát triển cộng đồng được thúc đẩy nhờ hành vi trách nhiệm xã hội.

Đầu tư xã hội đóng góp vào sự phát triển cộng đồng có thể duy trì và tăng cường mối quan hệ của tổ chức với các cộng đồng của mình, và có thể hoặc không liên kết với các hoạt động cốt lõi của tổ chức (xem 6.8.9).

Trong khi một số khía cạnh hành động được đề cập trong phần này có thể được hiểu là các hoạt động từ thiện, nhưng chỉ riêng hoạt động từ thiện không đạt được mục tiêu tích hợp trách nhiệm xã hội vào tổ chức (như đề cập ở 3.3.4).

6.8.2. Nguyên tắc và xem xét

6.8.2.1. Nguyên tắc

Ngoài các nguyên tắc trách nhiệm xã hội nêu trong Điều 4, các nguyên tắc cụ thể dưới đây áp dụng cho sự tham gia và phát triển của cộng đồng. Tổ chức cần:

- xem mình như một phần, không thể tách rời, của cộng đồng trong việc tiếp cận với vấn đề tham gia và phát triển của cộng đồng;
- thừa nhận và tôn trọng quyền của các thành viên trong cộng đồng trong việc đưa ra quyết định liên quan đến cộng đồng và tìm cách tối đa hóa nguồn lực cũng như cơ hội của họ theo cách họ lựa chọn;
- thừa nhận và tôn trọng các đặc điểm, ví dụ như văn hóa, tôn giáo, truyền thống và lịch sử, của cộng đồng khi có quan hệ tương tác với cộng đồng; và
- thừa nhận giá trị của làm việc trong quan hệ đối tác, hỗ trợ trao đổi kinh nghiệm, nguồn lực và cố gắng.

6.8.2.2. Xem xét

Tuyên bố Copenhagen ^[157] thừa nhận “nhu cầu cấp thiết phải giải quyết các thách thức xã hội sâu sắc, đặc biệt là sự nghèo khó, thất nghiệp và xã hội ruồng bỏ”. Tuyên bố Copenhagen và Chương trình hành động cam kết với cộng đồng quốc tế việc chinh phục nghèo khó, mục tiêu việc làm hiệu quả, được trả công xứng đáng và tự do lựa chọn, cũng như khuyến khích hội nhập xã hội quan trọng hơn cả các mục tiêu phát triển.

Tuyên bố Thiên niên kỷ của Liên hiệp quốc thiết lập mục tiêu, nếu đạt được, sẽ giúp giải quyết thách thức phát triển chính của thế giới (xem Hộp 13). Tuyên bố Thiên niên kỷ của Liên hiệp quốc ^[153] nhấn mạnh rằng mặc dù việc phát triển cần được chỉ dẫn cũng như định hướng chủ yếu bởi các chính sách công, nhưng quá trình phát triển phụ thuộc vào sự đóng góp của tất cả các tổ chức. Sự tham gia của cộng đồng, ở cấp độ địa phương, giúp đóng góp vào việc đạt được các mục tiêu này.

Tuyên bố Rio về môi trường và phát triển ^[158] đưa ra Chương trình nghị sự 21, là một quá trình xây dựng kế hoạch hành động toàn diện có thể thực thi cục bộ bởi các tổ chức trong mọi lĩnh vực trong đó hoạt động của con người có tác động đến xã hội và môi trường.

Hộp 13 - Mục tiêu phát triển thiên niên kỷ

Mục tiêu phát triển thiên niên kỷ (MDG) gồm tám mục tiêu cần đạt được vào năm 2015 đáp ứng những thách thức phát triển chính của thế giới. MDG được rút ra từ các hành động và mục tiêu nêu trong Tuyên bố thiên niên kỷ:

Tám MDG là:

1. Loại trừ triệt để tình trạng nghèo và thiếu ăn
2. Hoàn thành phổ cập giáo dục tiểu học
3. Thúc đẩy bình đẳng giới và nâng cao vị thế của phụ nữ
4. Giảm tỷ lệ tử vong ở trẻ em
5. Cải thiện sức khỏe bà mẹ
6. Phòng chống HIV/AIDS, sốt rét và các dịch bệnh khác
7. Đảm bảo sự bền vững của môi trường
8. Phát triển quan hệ đối tác toàn cầu cho phát triển

Các MDG được chia thành 18 mục tiêu định lượng được đo lường bằng 48 chỉ số.

Tổ chức cần xem xét hỗ trợ các chính sách công liên quan khi tham gia vào cộng đồng. Điều này có thể cho thấy cơ hội tối đa hóa các kết quả mong muốn thúc đẩy phát triển bền vững thông qua tầm nhìn được chia sẻ và hiểu biết chung về các ưu tiên phát triển cũng như quan hệ đối tác.

Tổ chức thường tham gia vào các quan hệ đối tác và liên kết với các tổ chức khác để bảo hộ và tăng cường lợi ích riêng của mình. Tuy nhiên, những liên kết này cần đại diện cho lợi ích của các thành viên trên cơ sở tôn trọng quyền của các nhóm và cá nhân khác thực hiện điều tương tự và chúng cần luôn hoạt động theo cách thức tăng cường tôn trọng các nguyên tắc pháp quyền và các quá trình dân chủ.

Trước khi quyết định phương pháp tiếp cận với sự tham gia và phát triển của cộng đồng, tổ chức cần nghiên cứu các tác động tiềm ẩn của mình tới cộng đồng và hoạch định các phương thức giảm thiểu các tác động tiêu cực và tối ưu hóa các tác động tích cực.

Khi xây dựng các kế hoạch tham gia và phát triển cộng đồng, tổ chức cần tìm kiếm các cơ hội để gắn kết với nhiều bên liên quan (xem 4.5, 5.3 và Điều 7). Ngoài ra, điều quan trọng là phải nhận biết, tư vấn và, khi có thể, hỗ trợ cho các nhóm người dễ bị tổn thương, bị gạt ra ngoài lề, bị phân biệt đối xử hay không được đại diện.

Khu vực quan trọng nhất đối với sự tham gia và phát triển của cộng đồng sẽ phụ thuộc vào cộng đồng cụ thể và hiểu biết, nguồn lực và khả năng riêng mỗi tổ chức có thể mang lại cho cộng đồng.

Một số hoạt động của tổ chức có thể rõ ràng nhằm đóng góp cho sự phát triển cộng đồng; các hoạt động khác có thể nhằm vào mục đích riêng nhưng gián tiếp thúc đẩy sự phát triển chung.

Bằng việc kết hợp khái niệm sự tham gia của cộng đồng vào các quyết định và hoạt động của tổ chức, tổ chức có thể giảm thiểu hay tránh được các tác động tiêu cực, tối đa hóa lợi ích của các hoạt động đó và phát triển bền vững trong phạm vi cộng đồng. Tổ chức có thể sử dụng các kỹ năng vốn có của mình làm cơ sở cho sự tham gia vào cộng đồng (xem Hộp 14).

Hộp 14 - Đóng góp vào sự phát triển cộng đồng thông qua các hoạt động cốt lõi của tổ chức

Một số ví dụ về cách thức các hoạt động cốt lõi của tổ chức có thể đóng góp vào sự phát triển cộng đồng bao gồm:

- một doanh nghiệp bán thiết bị nông nghiệp có thể cung cấp đào tạo về các kỹ thuật canh tác;
- một công ty có kế hoạch xây dựng một con đường có thể có sự tham gia của cộng đồng ở giai đoạn hoạch định để xác định con đường có thể được xây dựng như thế nào để đáp ứng cả các nhu cầu của cộng đồng (ví dụ thông qua việc cung cấp đường vào cho nông dân địa phương);
- tổ chức công đoàn có thể sử dụng mạng lưới thành viên của mình để phổ biến thông tin về thực hành sức khỏe tốt cho cộng đồng;
- một ngành công nghiệp chuyên về nước xây dựng một nhà máy lọc nước cho nhu cầu riêng của mình cũng có thể cung cấp nước sạch cho cộng đồng;
- một hiệp hội bảo vệ môi trường hoạt động ở vùng xa có thể mua vật tư cần thiết cho hoạt động của mình của khu thương mại và các nhà sản xuất địa phương; và
- một câu lạc bộ giải trí có thể cho phép sử dụng trang thiết bị của mình cho hoạt động giáo dục những người trưởng thành mù chữ trong cộng đồng.

Tổ chức có thể phải đối mặt với các cuộc khủng hoảng nhân đạo hoặc các hoàn cảnh khác đe dọa phá vỡ cuộc sống cộng đồng, làm trầm trọng các vấn đề kinh tế, xã hội của cộng đồng và có thể làm gia tăng rủi ro lạm dụng quyền con người (xem 6.3.4). Ví dụ về các trường hợp này bao gồm tình trạng khẩn cấp về an ninh lương thực, thảm họa tự nhiên như lũ lụt, hạn hán, sóng thần, động đất, thay đổi dân số và xung đột vũ trang.

Tổ chức cùng các hoạt động, đối tác và các bên liên quan khác trong một khu vực ảnh hưởng có thể xem xét góp phần làm giảm nhẹ những tình huống này, hay có thể mong muốn làm như vậy vì tính nhân đạo. Tổ chức có thể đóng góp theo nhiều cách, từ nỗ lực giảm nhẹ thảm họa tới nỗ lực tái thiết. Trong mọi trường hợp, những nạn nhân cần được hướng tới, tập trung sự chú ý đặc biệt tới những người dễ bị tổn thương nhất trong tình huống nhất định và trong quần thể lớn, như phụ nữ và trẻ em. Nhân phẩm và quyền của mọi nạn nhân cần được tôn trọng và hỗ trợ.

Trong trường hợp khủng hoảng, điều quan trọng là có sự phối hợp phản ứng, vì vậy, quan trọng là phải làm việc với các cơ quan công quyền và, khi thích hợp, các tổ chức nhân đạo quốc tế và những thực thể thích hợp khác.

6.8.3. Vấn đề sự tham gia và phát triển của cộng đồng 1: Sự tham gia của cộng đồng

6.8.3.1. Mô tả vấn đề

Sự tham gia của cộng đồng là việc chủ động hướng tới cộng đồng của một tổ chức. Điều này nhằm ngăn ngừa và giải quyết các vấn đề, thúc đẩy quan hệ đối tác với các tổ chức và các bên liên quan tại địa phương cũng như mong muốn trở thành một công dân tổ chức tốt của cộng đồng. Việc này không thay thế được nhu cầu chịu trách nhiệm về các tác động tới xã hội và môi trường. Các tổ chức đóng góp cho cộng đồng của mình thông qua sự tham gia và hỗ trợ cho các tổ chức dân sự và thông qua việc tham gia vào mạng lưới các nhóm và cá nhân cấu thành xã hội dân sự.

Sự tham gia của cộng đồng cũng giúp tổ chức làm quen hơn với các nhu cầu và ưu tiên của cộng đồng, để các nỗ lực phát triển cũng như những nỗ lực khác của tổ chức tương thích với những nỗ lực của cộng đồng và xã hội. Tổ chức có thể liên quan thông qua, ví dụ như, tham gia vào các diễn đàn do cơ quan chức năng và các hiệp hội dân cư địa phương thành lập hay bằng việc tạo lập các diễn đàn như vậy.

Một số cộng đồng truyền thống hay bản địa, hiệp hội đồng hương hay mạng internet tự thể hiện mình mà không cần phải lập ra một "tổ chức" chính thống. Tổ chức cần nhận thức được rằng có rất nhiều loại nhóm người, chính thức và không chính thức, có thể đóng góp vào sự phát triển. Tổ chức cần tôn trọng các quyền về văn hóa, xã hội và chính trị của những nhóm này.

Điều quan trọng là hành động tham gia của cộng đồng phát huy sự tôn trọng các nguyên tắc pháp quyền và các quá trình tham gia tôn trọng các quyền cũng như quan tâm thích đáng tới quan điểm của người khác nhằm thể hiện và bảo vệ lợi ích của bản thân.

6.8.3.2. Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cần:

- tư vấn cho các nhóm cộng đồng đại diện trong việc xác định ưu tiên đối với hoạt động đầu tư xã hội và phát triển cộng đồng. Cần chú ý đặc biệt tới các nhóm dễ bị tổn thương, bị phân biệt đối xử, bị gạt ra ngoài lề, không được đại diện và thiếu đại diện, để lôi kéo họ theo cách giúp mở rộng các lựa chọn và tôn trọng quyền của họ;
- tư vấn và cung cấp cho cộng đồng, bao gồm cả người bản địa, các điều khoản và điều kiện phát triển ảnh hưởng tới họ. Việc tư vấn cần diễn ra trước việc phát triển và cần dựa trên các thông tin đầy đủ, chính xác và có thể tiếp cận ^[154];
- khi có thể và thích hợp, tham gia vào các hiệp hội địa phương với mục tiêu đóng góp vào sự tốt đẹp chung và mục tiêu phát triển của cộng đồng;
- duy trì mối quan hệ trong sáng với các công chức chính quyền địa phương và các đại diện chính sách, không mua chuộc và gây ảnh hưởng không chính đáng;
- khuyến khích và ủng hộ những người là tình nguyện viên cho các dịch vụ cộng đồng; và
- đóng góp vào việc hình thành chính sách cũng như việc thiết lập, thực thi, theo dõi và đánh giá các chương trình phát triển. Khi thực hiện việc này, tổ chức cần tôn trọng quyền và quan tâm thích đáng tới quan điểm của các tổ chức khác trong việc thể hiện và bảo vệ lợi ích riêng của họ.

6.8.4. Vấn đề sự tham gia và phát triển của cộng đồng 2: Giáo dục và văn hóa

6.8.4.1. Mô tả vấn đề

Giáo dục và văn hóa là nền tảng cho sự phát triển kinh tế, xã hội và là một phần nhận biết cộng đồng. Giữ gìn và thúc đẩy văn hóa cũng như thúc đẩy giáo dục cùng với tôn trọng quyền con người có những tác động tích cực tới sự gắn kết và phát triển của xã hội [151].

6.8.4.2 Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cần:

- thúc đẩy và hỗ trợ giáo dục ở tất cả các cấp, cũng như tham gia vào các hành động cải tiến chất lượng và tiếp cận giáo dục, quảng bá kiến thức về địa phương và xóa mù chữ;
- đặc biệt, đẩy mạnh các cơ hội học tập cho những nhóm người dễ bị tổn thương hoặc bị phân biệt đối xử;
- khuyến khích việc tuyển sinh trẻ em trong giáo dục chính thống, đóng góp vào việc loại bỏ các rào cản ngăn cản việc trẻ em được giáo dục (như lao động trẻ em) ^[135];
- thúc đẩy các hoạt động văn hóa khi thích hợp, thừa nhận và coi trọng văn hóa địa phương và các truyền thống văn hóa, phù hợp với nguyên tắc tôn trọng quyền con người. Các hành động hỗ trợ hoạt động văn hóa giúp trao quyền cho các nhóm đã từng chịu thiệt thòi là đặc biệt quan trọng như một phương tiện chống phân biệt đối xử;
- xem xét tạo thuận lợi cho giáo dục và nâng cao nhận thức về quyền con người;
- giúp gìn giữ và bảo vệ di sản văn hóa, đặc biệt là khi các hoạt động của tổ chức có tác động đến ^{[161][163][164]}; và
- khi thích hợp, thúc đẩy việc sử dụng các kiến thức truyền thống và các công nghệ của cộng đồng bản địa ^[75].

6.8.5. Vấn đề sự tham gia và phát triển của cộng đồng 3: Tạo việc làm và phát triển kỹ năng

6.8.5.1. Mô tả vấn đề

Việc làm là một mục tiêu được quốc tế thừa nhận liên quan đến sự phát triển kinh tế, xã hội. Bằng việc tạo ra việc làm, tất cả các tổ chức dù lớn hay nhỏ, đều có thể góp phần giảm nghèo và thúc đẩy phát triển kinh tế, xã hội. Khi tạo dựng việc làm, người sử dụng lao động cần tuân thủ hướng dẫn liên quan nêu trong 6.3 và 6.4.

Phát triển các kỹ năng là một thành phần thiết yếu trong việc thúc đẩy việc làm và hỗ trợ mọi người đảm bảo công việc bền vững và hiệu quả, đồng thời rất quan trọng đối với sự phát triển kinh tế, xã hội.

6.8.5.2. Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cần:

- phân tích tác động của các quyết định đầu tư đến việc tạo việc làm và, khi có thể về mặt kinh tế, đầu tư trực tiếp giúp giảm nghèo thông qua tạo việc làm;
- xem xét tác động của việc lựa chọn công nghệ tới việc làm và, khi có thể về mặt kinh tế dài hạn, lựa chọn các công nghệ tối đa hóa cơ hội việc làm;
- xem xét tác động của các quyết định thuê ngoài tới việc tạo việc làm, cả ở phạm vi tổ chức ra quyết định và trong phạm vi tổ chức bên ngoài chịu tác động của các quyết định này;

- xem xét lợi ích của việc tạo việc làm trực tiếp hơn là sử dụng các hình thức công việc tạm thời;
- xem xét tham gia vào các chương trình phát triển kỹ năng địa phương và quốc gia, bao gồm cả các chương trình học nghề, các chương trình tập trung vào các nhóm thiết thực cụ thể, các chương trình học tập lâu dài, các chương trình chứng nhận và công nhận kỹ năng;
- xem xét hỗ trợ xây dựng hay cải tiến các chương trình phát triển kỹ năng trong cộng đồng khi các chương trình này không thỏa đáng, có thể trong quan hệ đối tác với các tổ chức khác trong cộng đồng;
- chú ý đặc biệt tới các nhóm dễ bị tổn thương về việc làm và nâng cao năng lực; và
- xem xét giúp thúc đẩy các điều kiện khung cần thiết để tạo việc làm.

6.8.6. Vấn đề sự tham gia và phát triển của cộng đồng 4: Phát triển và tiếp cận công nghệ

6.8.6.1. Mô tả vấn đề

Để giúp tăng cường sự phát triển kinh tế và xã hội, cộng đồng và các thành viên của cộng đồng cần, trong số các vấn đề khác, tiếp cận đầy đủ và an toàn với công nghệ hiện đại. Tổ chức có thể đóng góp vào sự phát triển cộng đồng trong đó tổ chức hoạt động bằng việc ứng dụng kiến thức chuyên môn, kỹ năng và công nghệ theo cách thúc đẩy sự phát triển nguồn nhân lực và phổ biến công nghệ.

Công nghệ thông tin và truyền thông đặc trưng nhiều về cuộc sống hiện thời và là cơ sở có giá trị cho nhiều hoạt động kinh tế. Tiếp cận thông tin là chìa khóa để vượt qua sự khác biệt giữa các quốc gia, khu vực, thế hệ, giới tính, ... Tổ chức có thể góp phần vào việc nâng cao sự tiếp cận với những công nghệ này thông qua đào tạo, quan hệ đối tác và các hành động khác.

6.8.6.2. Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cần:

- xem xét đóng góp vào sự phát triển các công nghệ đổi mới có thể giúp giải quyết các vấn đề xã hội và môi trường ở cộng đồng địa phương;
- xem xét đóng góp vào sự phát triển các công nghệ chi phí thấp để thay thế và có tác động tích cực lớn tới việc xóa đói, nghèo;
- khi khả thi về mặt kinh tế, xem xét phát triển tri thức cũng như công nghệ địa phương và truyền thống tiềm năng trong khi vẫn bảo vệ quyền của cộng đồng đối với tri thức và công nghệ đó;
- xem xét thiết lập quan hệ đối tác với các tổ chức, như các trường đại học hay các phòng thí nghiệm nghiên cứu, để tăng cường sự phát triển khoa học và công nghệ với các đối tác ở cộng đồng và tuyển dụng nhân sự địa phương cho việc này [124]; và
- chấp nhận các thực hành cho phép chuyển giao và phổ biến công nghệ, nếu khả thi về mặt kinh tế. Khi thích hợp, tổ chức cần đặt ra các điều khoản và điều kiện hợp lý về giấy phép hay chuyển giao công nghệ sao cho có thể đóng góp vào sự phát triển địa phương. Cần xem xét và nâng cao năng lực của cộng đồng trong việc quản lý công nghệ.

6.8.7. Vấn đề sự tham gia và phát triển của cộng đồng 5: Tạo ra của cải và thu nhập

6.8.7.1. Mô tả vấn đề

Các doanh nghiệp cạnh tranh và đa dạng cùng với các tổ chức cộng tác rất quan trọng trong việc tạo lập của cải trong mọi cộng đồng. Tổ chức có thể giúp tạo môi trường trong đó các doanh nghiệp có thể phát triển, mang lại lợi ích lâu dài cho cộng đồng. Tổ chức có thể đóng góp tích cực vào việc tạo ra của cải và thu nhập thông qua các chương trình vườn ươm doanh nghiệp, phát triển các nhà cung cấp địa phương và việc làm cho các thành viên trong cộng đồng, cũng như thông qua các nỗ lực lớn hơn để củng cố các nguồn lực kinh tế và quan hệ xã hội tạo thuận lợi về kinh tế, phúc lợi xã hội hay tạo ra các lợi ích cho cộng đồng. Hơn nữa, bằng việc giúp tạo ra của cải và thu nhập, ở cấp độ địa phương và thúc đẩy phân phối cân bằng các lợi ích kinh tế giữa các thành viên trong cộng đồng, tổ chức có thể đóng vai trò quan trọng trong việc giảm nghèo. Các chương trình vườn ươm doanh nghiệp và tổ chức cộng tác hướng vào phụ nữ đặc biệt quan trọng vì thực tế được thừa nhận rộng rãi rằng việc trao quyền cho phụ nữ đóng góp lớn vào sự phồn vinh của xã hội.

Việc tạo của cải và thu nhập cũng phụ thuộc vào sự phân phối công bằng các lợi ích của hoạt động kinh tế. Chính phủ dựa vào các tổ chức đáp ứng nghĩa vụ thuế để có nguồn thu cho việc giải quyết các vấn đề phát triển then chốt.

Trong nhiều trường hợp, sự cô lập của cộng đồng về tự nhiên, xã hội và kinh tế có thể là rào cản đối với sự phát triển. Tổ chức có thể đóng vai trò tích cực trong sự phát triển của cộng đồng thông qua việc giúp người dân địa phương, các nhóm và tổ chức hội nhập với các hoạt động hay chuỗi giá trị của tổ chức. Theo cách này, các xem xét về phát triển cộng đồng có thể trở thành một phần không tách rời trong các hoạt động cốt lõi của tổ chức.

Tổ chức đóng góp vào sự phát triển thông qua việc tuân thủ luật pháp và quy định. Trong một số trường hợp, các nhóm cộng đồng không hoạt động trong phạm vi khuôn khổ pháp lý dự kiến là hậu

quả của tình trạng nghèo hay điều kiện phát triển. Trong những trường hợp này, tổ chức có liên quan đến các nhóm hoạt động ngoài khuôn khổ pháp lý cần hướng vào mục tiêu giảm nghèo và thúc đẩy phát triển. Tổ chức cũng cần cố gắng để tạo các cơ hội cho phép các nhóm này đạt được sự tuân thủ luật pháp cao hơn và trọn vẹn, đặc biệt là trong các quan hệ kinh tế.

6.8.7.2. Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cần:

- xem xét tác động kinh tế và xã hội của việc gia nhập hay rời khỏi cộng đồng, bao gồm cả các tác động tới nguồn lực cơ bản cần thiết cho sự phát triển bền vững của cộng đồng;
- xem xét hỗ trợ các sáng kiến thích hợp để khuyến khích đa dạng hóa hoạt động kinh tế hiện tại trong cộng đồng;
- xem xét ưu tiên cho các nhà cung cấp sản phẩm và dịch vụ địa phương cũng như đóng góp vào sự phát triển của nhà cung cấp địa phương khi có thể;
- xem xét tiến hành các sáng kiến để củng cố khả năng và cơ hội cho các nhà cung cấp địa phương đóng góp vào chuỗi giá trị, chú ý đặc biệt tới các nhóm thiệt thòi trong cộng đồng;
- xem xét hỗ trợ tổ chức hoạt động trong phạm vi khuôn khổ pháp lý thích hợp;
- tham gia vào các hoạt động kinh tế với các tổ chức, do trình độ phát triển thấp, gặp khó khăn trong việc đáp ứng các yêu cầu pháp lý chỉ khi:
 - mục tiêu là giải quyết nghèo đói;
 - các hoạt động của những tổ chức này tôn trọng quyền con người và có mong muốn hợp lý là tổ chức sẽ luôn hướng đến thực hiện các hoạt động của mình trong phạm vi khuôn khổ luật pháp phù hợp;
 - xem xét đóng góp vào các chương trình và quan hệ đối tác lâu dài hỗ trợ các thành viên của cộng đồng, đặc biệt là phụ nữ, các nhóm thiệt thòi về mặt xã hội và dễ bị tổn thương khác, thiết lập các hoạt động kinh doanh và hợp tác, trong việc nâng cao năng suất và khuyến khích doanh nghiệp. Các chương trình này cần, ví dụ, cung cấp đào tạo về lập kế hoạch kinh doanh, marketing, tiêu chuẩn chất lượng cần thiết để trở thành nhà cung cấp, quản lý và hỗ trợ kỹ thuật, tiếp cận nguồn tài chính và tạo thuận lợi cho hoạt động liên doanh;
- khuyến khích sử dụng hiệu quả các nguồn lực sẵn có bao gồm cả việc chăm sóc tốt vật nuôi;
- xem xét cách thức thích hợp để tạo các cơ hội mua sắm dễ dàng tiếp cận cho các tổ chức cộng đồng, bao gồm, ví dụ như, thông qua việc nâng cao năng lực đáp ứng các quy định kỹ thuật và sẵn có thông tin về các cơ hội mua sắm;
- xem xét hỗ trợ các tổ chức và cá nhân mang sản phẩm và dịch vụ cần thiết đến với cộng đồng, đồng thời có thể tạo việc làm tại địa phương cũng như tạo mối liên kết với thị trường địa phương, khu vực và thành thị khi điều này có lợi cho sự thịnh vượng của cộng đồng;
- xem xét cách thức thích hợp để hỗ trợ sự phát triển các hiệp hội cộng đồng doanh nghiệp; và
- hoàn thành các trách nhiệm về thuế và cung cấp cho các cơ quan chức năng thông tin cần thiết để xác định đúng nghĩa vụ thuế; và
- xem xét đóng góp vào phụ cấp hưu trí và lương hưu cho người lao động.

6.8.8. Vấn đề sự tham gia và phát triển của cộng đồng 6: Sức khỏe

6.8.8.1. Mô tả vấn đề

Sức khỏe là một yếu tố thiết yếu của đời sống xã hội và là quyền con người được thừa nhận. Các mối đe dọa cho sức khỏe cộng đồng có thể có tác động nghiêm trọng tới cộng đồng và có thể gây trở ngại cho sự phát triển của cộng đồng. Vì vậy, mọi tổ chức, dù lớn hay nhỏ, cần tôn trọng quyền về sức khỏe cũng như cần đóng góp, trong phạm vi của mình và khi thích hợp, vào việc nâng cao sức khỏe, ngăn ngừa các mối đe dọa, bệnh tật đối với sức khỏe và giảm nhẹ mọi sự hủy hoại tới cộng đồng (xem thêm 6.4.6, 6.5 và 6.7.4). Việc này có thể bao gồm tham gia vào các chiến dịch chăm sóc sức khỏe cộng đồng. Các tổ chức cũng cần đóng góp vào việc tăng cường khả năng tiếp cận các dịch vụ sức khỏe khi có thể và thích hợp bằng cách củng cố và hỗ trợ các dịch vụ công. Ngay cả ở những quốc gia nhà nước có vai trò cung cấp hệ thống y tế công thì tất cả tổ chức đều có thể xem xét đóng góp vào sức khỏe cộng đồng. Một cộng đồng khỏe mạnh làm giảm gánh nặng cho khu vực công và đóng góp vào môi trường kinh tế, xã hội tốt đối với mọi tổ chức.

6.8.8.2. Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cần:

- tìm cách loại trừ các tác động tiêu cực tới sức khỏe của các quá trình sản xuất, sản phẩm hay dịch vụ do tổ chức cung cấp;

- xem xét nâng cao sức khỏe bằng việc, ví dụ, góp phần vào việc tiếp cận với thuốc chữa bệnh và tiêm phòng cũng như khuyến khích lối sống lành mạnh, bao gồm luyện tập và chế độ dinh dưỡng tốt, phát hiện bệnh sớm, nâng cao nhận thức về các phương pháp tránh thai và không khuyến khích tiêu dùng các sản phẩm và các chất có hại cho sức khỏe. Cần chú ý đặc biệt tới chế độ dinh dưỡng cho trẻ em;

- xem xét nâng cao nhận thức về các mối đe dọa tới sức khỏe, các dịch bệnh lớn và biện pháp phòng ngừa, như HIV/AIDS, ung thư, bệnh tim, sốt rét, bệnh lao và bệnh béo phì; và

- xem xét hỗ trợ tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thiết yếu, nước sạch và vệ sinh phù hợp lâu dài và phổ cập như những phương cách ngăn ngừa bệnh.

6.8.9. Vấn đề sự tham gia và phát triển của cộng đồng 7: Đầu tư xã hội

6.8.9.1. Mô tả vấn đề

Đầu tư xã hội diễn ra khi tổ chức đầu tư nguồn lực của mình vào các sáng kiến và chương trình nhằm cải thiện các khía cạnh xã hội trong đời sống cộng đồng. Các loại đầu tư xã hội có thể bao gồm các dự án liên quan đến giáo dục, đào tạo, văn hóa, y tế, tạo thu nhập, phát triển hạ tầng, cải thiện khả năng tiếp cận thông tin hay bất kỳ hoạt động nào khác nhằm thúc đẩy phát triển kinh tế hay xã hội.

Trong việc xác định các cơ hội đầu tư xã hội, tổ chức cần đưa các đóng góp của mình đến gần với nhu cầu và ưu tiên của cộng đồng mà tổ chức đang hoạt động, có tính đến các ưu tiên do các nhà hoạch định chính sách địa phương và quốc gia thiết lập. Chia sẻ thông tin, tư vấn và đàm phán là các công cụ hữu ích cho cách tiếp cận tham gia để xác định và thực thi các đầu tư xã hội.

Đầu tư xã hội bao gồm cả hoạt động từ thiện (ví dụ trợ cấp, tình nguyện và quyên góp).

Tổ chức cũng cần khuyến khích sự tham gia của cộng đồng vào việc thiết kế và triển khai dự án vì điều này có thể giúp các dự án tồn tại và phát triển khi tổ chức không còn tham gia nữa. Đầu tư xã hội cần ưu tiên các dự án có thể tồn tại lâu dài và đóng góp cho sự phát triển bền vững.

6.8.9.2. Hành động và mong đợi liên quan

Tổ chức cần:

- tính đến việc thúc đẩy phát triển cộng đồng trong hoạch định các dự án đầu tư xã hội. Tất cả các hành động cần mở rộng cơ hội cho người dân, ví dụ bằng việc tăng cường mua sắm tại địa phương và thuê ngoài để hỗ trợ phát triển địa phương;

- tránh các hành động duy trì sự phụ thuộc của cộng đồng vào các hoạt động từ thiện, sự hiện diện hay hỗ trợ liên tục của tổ chức;

- đánh giá các sáng kiến hiện có liên quan tới cộng đồng và báo cáo với cộng đồng cũng như những người trong tổ chức, xác định những điểm có thể cải tiến;

- xem xét thiết lập quan hệ đối tác với các tổ chức khác, bao gồm cả chính phủ, doanh nghiệp hay tổ chức phi chính phủ để tối đa hóa sức mạnh tổng hợp và tận dụng các nguồn lực, kiến thức và kỹ năng bổ trợ; và

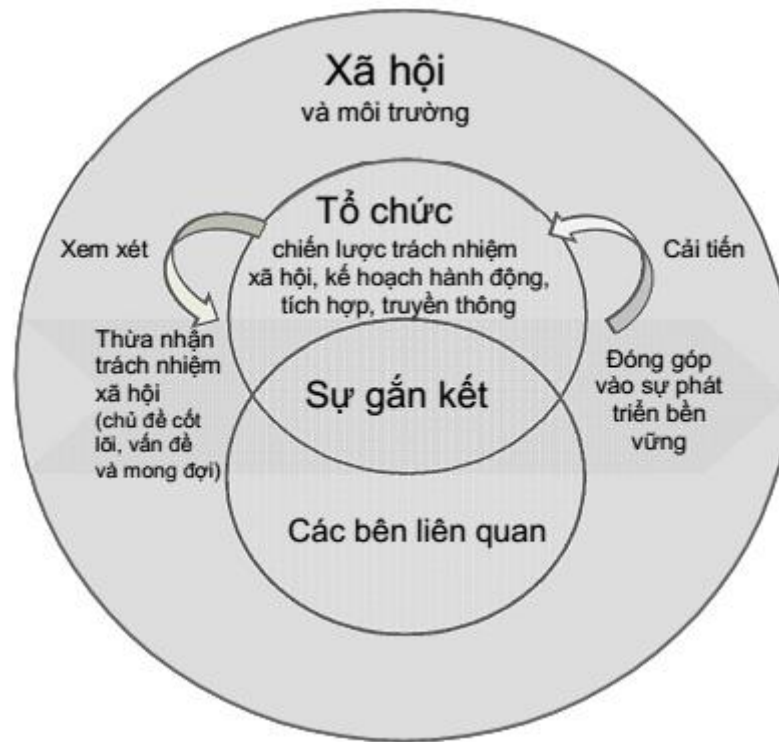
- xem xét đóng góp vào các chương trình mang lại khả năng tiếp cận với thực phẩm và các sản phẩm thiết yếu khác cho các nhóm dễ bị tổn thương hay bị phân biệt đối xử và những người có thu nhập thấp, có tính đến tầm quan trọng của sự đóng góp vào việc nâng cao năng lực, nguồn lực và cơ hội cho họ.

7. Hướng dẫn kết hợp trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức

7.1. Khái quát

Các điều trước của tiêu chuẩn này đã xác định những nguyên tắc, chủ đề cốt lõi và các vấn đề của trách nhiệm xã hội. Điều này cung cấp hướng dẫn để đưa trách nhiệm xã hội vào thực thi trong tổ chức. Trong phần lớn các trường hợp, tổ chức có thể dựa trên các hệ thống, chính sách, cơ cấu và mạng lưới hiện có của mình để đưa trách nhiệm xã hội vào thực tiễn, mặc dù một số hoạt động có thể được tiến hành theo cách thức mới, hay với sự xem xét trong phạm vi nhiều yếu tố hơn.

Một số tổ chức có thể có các kỹ thuật được thiết lập để đưa phương pháp tiếp cận mới vào việc ra quyết định và các hoạt động của mình cũng như các hệ thống hiệu quả cho việc trao đổi thông tin và xem xét nội bộ. Các tổ chức khác có thể có những hệ thống ít phát triển hơn đối với việc điều hành tổ chức hoặc các khía cạnh khác của trách nhiệm xã hội. Hướng dẫn dưới đây nhằm hỗ trợ mọi tổ chức kết hợp trách nhiệm xã hội vào cách thức hoạt động, dù điểm khởi đầu như thế nào (xem Hình 4).



Hình 4 - Tích hợp trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức

7.2. Mối quan hệ giữa đặc điểm của tổ chức với trách nhiệm xã hội

Để cung cấp nền tảng hiểu biết cho việc kết hợp trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức, việc xác định mối liên hệ giữa các đặc điểm chính của tổ chức với trách nhiệm xã hội sẽ rất hữu ích (xem Điều 5). Xem xét này cũng giúp xác định các vấn đề liên quan của trách nhiệm xã hội trong phạm vi từng chủ đề cốt lõi và giúp xác định các bên liên quan của tổ chức. Khi thích hợp, việc xem xét cần bao gồm các yếu tố như:

- loại hình, mục đích, tính chất hoạt động và quy mô của tổ chức;
- khu vực hoạt động của tổ chức, bao gồm:
 - có khuôn khổ pháp lý vững chắc điều chỉnh nhiều quyết định và hoạt động liên quan tới trách nhiệm xã hội hay không; và
 - các đặc điểm xã hội, môi trường và kinh tế của khu vực hoạt động;
- thông tin về việc thực hiện trách nhiệm xã hội trước đó của tổ chức;
- đặc điểm của lực lượng lao động hay người lao động của tổ chức, gồm cả lao động hợp đồng;
- các tổ chức ngành mà tổ chức đó tham gia, bao gồm:
 - hoạt động liên quan đến trách nhiệm xã hội do các tổ chức này tiến hành; và
 - các quy phạm hay yêu cầu khác liên quan đến trách nhiệm xã hội do các tổ chức này đưa ra;
- sứ mệnh, tầm nhìn, giá trị, nguyên tắc và quy phạm đạo đức của bản thân tổ chức;
- mối quan tâm liên quan tới trách nhiệm xã hội của các bên liên quan nội bộ và bên ngoài;
- cơ cấu và tính chất của việc ra quyết định trong tổ chức; và
- chuỗi giá trị của tổ chức.

Điều quan trọng với tổ chức là nhận thức được các quan điểm hiện thời, mức độ cam kết và sự thông hiểu về trách nhiệm xã hội của ban lãnh đạo. Việc hiểu thấu đáo các nguyên tắc, chủ đề cốt lõi và lợi ích của trách nhiệm xã hội sẽ hỗ trợ mạnh mẽ việc kết hợp trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức cũng như phạm vi ảnh hưởng của tổ chức.

7.3. Hiểu biết về trách nhiệm xã hội của tổ chức

7.3.1. Nỗ lực thích đáng

Nỗ lực thích đáng trong ngữ cảnh trách nhiệm xã hội là một quá trình toàn diện, chủ động nhằm xác định các tác động tiêu cực thực tế và tiềm ẩn về xã hội, môi trường và kinh tế của các quyết định và hoạt động của tổ chức nhằm mục đích tránh và giảm thiểu các tác động đó.

Nỗ lực thích đáng cũng có thể dẫn đến ảnh hưởng tới hành vi của người khác, trong trường hợp họ bị phát hiện là nguyên nhân của những vi phạm về quyền con người hay vi phạm khác mà tổ chức có thể liên can.

Trong quá trình nỗ lực thích đáng bất kỳ, tổ chức cần xem xét hoàn cảnh quốc gia mà tổ chức hoạt động hay nơi diễn ra các hoạt động của tổ chức; tác động tiềm ẩn và thực tế của các hoạt động; và khả năng gây hậu quả tiêu cực do hành động của các thực thể hay những người khác mà hoạt động của họ liên quan nhiều tới hoạt động của tổ chức.

Tùy theo quy mô và hoàn cảnh của tổ chức, quá trình nỗ lực thích đáng cần bao gồm các thành phần sau đây:

- các chính sách tổ chức liên quan đến các chủ đề cốt lõi đưa ra hướng dẫn hữu ích cho những người trong phạm vi tổ chức và những người có liên kết chặt chẽ với tổ chức;
- phương tiện đánh giá cách thức các hoạt động hiện có và đề xuất có thể ảnh hưởng tới các mục tiêu chính sách;
- phương tiện kết hợp các chủ đề cốt lõi của trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức;
- phương tiện theo dõi việc thực hiện theo thời gian, có thể đưa ra điều chỉnh cần thiết về các ưu tiên và phương pháp tiếp cận; và
- hành động thích hợp để giải quyết các tác động tiêu cực của các quyết định và hoạt động.

Trong việc xác định những khu vực tiềm ẩn để hành động, tổ chức cần cố gắng hiểu rõ hơn về những thách thức và tình huống khó xử trên góc độ của các cá nhân và nhóm người có khả năng bị tổn hại.

Ngoài việc tự đánh giá này, trong một số trường hợp, tổ chức có thể thấy thích hợp và khả thi để tìm cách gây ảnh hưởng tới hành vi của các thực thể khác theo hướng tăng cường việc thực hiện trách nhiệm xã hội của họ, đặc biệt là những người mà tổ chức có quan hệ gần gũi hay khi tổ chức coi các vấn đề đặc biệt hấp dẫn hoặc liên quan đến tình hình của tổ chức. Khi tổ chức thu được kinh nghiệm trong vấn đề tăng cường thực hiện trách nhiệm xã hội, tổ chức có thể phát triển năng lực và sẵn sàng can thiệp với các thực thể khác để ủng hộ mục tiêu này.

7.3.2. Xác định sự liên quan và ý nghĩa của các chủ đề cốt lõi và các vấn đề đối với tổ chức

7.3.2.1. Xác định sự liên quan

Tất cả các chủ đề cốt lõi, nhưng không phải tất cả các vấn đề, đều có liên quan với mọi tổ chức. Tổ chức cần xem xét tất cả các chủ đề cốt lõi để xác định vấn đề nào có liên quan.

Để bắt đầu quá trình xác định, khi thích hợp, tổ chức cần:

- liệt kê toàn bộ phạm vi hoạt động của mình;
- xác định các bên liên quan (xem 5.3);
- xác định các hoạt động của bản thân tổ chức và các hoạt động của các tổ chức trong phạm vi ảnh hưởng của mình. Các quyết định và hoạt động của nhà cung cấp và thầu phụ có thể có tác động tới trách nhiệm xã hội của tổ chức;
- xác định các chủ đề cốt lõi và các vấn đề có thể phát sinh khi tổ chức và các tổ chức khác trong phạm vi ảnh hưởng và/hoặc chuỗi giá trị tiến hành các hoạt động này, có tính đến mọi quy định pháp lý liên quan;
- kiểm tra cách thức trong đó quyết định và hoạt động của tổ chức có thể gây tác động tới các bên liên quan và tới sự phát triển bền vững;
- kiểm tra cách thức qua đó các bên liên quan và các vấn đề trách nhiệm xã hội có thể tác động đến các quyết định và hoạt động của tổ chức; và
- xác định các vấn đề về trách nhiệm xã hội liên quan đến những hoạt động thường ngày cũng như các vấn đề chỉ đôi khi mới xảy ra trong những trường hợp rất cụ thể.

Mặc dù bản thân tổ chức có thể tin rằng họ hiểu về trách nhiệm xã hội của mình (xem 5.2.3), nhưng tổ chức vẫn cần gắn kết với các bên liên quan trong quá trình nhận biết để mở rộng quan điểm về các chủ đề cốt lõi và các vấn đề. Mặc dù vậy, điều quan trọng là phải thừa nhận rằng các vấn đề vẫn có liên quan ngay cả khi các bên liên quan không nhận biết được chúng.

Trong một số trường hợp, tổ chức có thể giả định rằng vì mình hoạt động trong một lĩnh vực có luật định đối với các chủ đề cốt lõi của trách nhiệm xã hội, nên việc tuân thủ luật pháp là đủ để đảm bảo rằng tất cả các vấn đề liên quan của những chủ đề này đều được giải quyết. Tuy nhiên, xem xét kỹ các chủ đề cốt lõi và các vấn đề nêu trong Điều 6 có thể cho thấy rằng một số vấn đề liên quan không được quy định hoặc được đề cập trong các quy định không được thi hành một cách thỏa đáng hoặc không rõ ràng hay không đủ chi tiết.

Ngay cả khi luật pháp bao trùm các chủ đề cốt lõi và các vấn đề thì việc đáp ứng tinh thần của luật trong một số trường hợp có thể đòi hỏi hành động vượt ra ngoài sự phù hợp đơn thuần. Một ví dụ là,

mặc dù luật và quy định về môi trường giới hạn mức phát thải chất gây ô nhiễm không khí hay nước ở lượng hay mức cụ thể, thì tổ chức vẫn cần sử dụng thực hành tốt để giảm thiểu hơn nữa mức phát thải các chất gây ô nhiễm này hoặc thay đổi các quá trình sử dụng sao cho loại bỏ hoàn toàn các phát thải này. Ví dụ khác là một trường học tự nguyện quyết định tái sử dụng nước mưa cho mục đích vệ sinh và một bệnh viện có thể quyết định không chỉ tuân thủ luật pháp liên quan đến các thực hành lao động mà còn đưa ra chương trình đặc biệt hỗ trợ sự cân bằng giữa công việc và đời sống của nhân viên.

7.3.2.2. Xác định tầm quan trọng

Khi tổ chức xác định được phạm vi rộng các vấn đề liên quan tới các quyết định và hoạt động của mình, tổ chức cần xem xét kỹ lưỡng các vấn đề được nhận biết và thiết lập tập hợp các tiêu chí để quyết định xem những vấn đề nào có ý nghĩa lớn nhất và quan trọng nhất đối với tổ chức. Các tiêu chí có thể bao gồm:

- mức độ tác động của vấn đề tới các bên liên quan và sự phát triển bền vững;
- tác động tiềm ẩn của việc thực hiện hành động hay không thực hiện được hành động đối với vấn đề đó;
- mức độ quan tâm của bên liên quan về vấn đề đó; và
- xác định những mong đợi của xã hội về hành vi có trách nhiệm liên quan đến các tác động này.

Các vấn đề thường được coi là quan trọng là không tuân thủ luật pháp; không phù hợp với chuẩn mực ứng xử quốc tế; khả năng xâm phạm quyền con người; những thực tiễn có thể gây nguy hiểm cho sự sống hay sức khỏe; và những thực tiễn có thể ảnh hưởng nghiêm trọng tới môi trường.

7.3.3. Phạm vi ảnh hưởng của tổ chức

7.3.3.1. Đánh giá phạm vi ảnh hưởng của tổ chức

Tổ chức có thể tạo ảnh hưởng từ các phạm vi như:

- **quyền sở hữu và điều hành** Điều này bao gồm tính chất và mức độ của quyền sở hữu hay đại diện, nếu có, trong cơ quan điều hành của tổ chức liên kết;
- **quan hệ kinh tế** Điều này bao gồm mức độ của quan hệ kinh tế và tầm quan trọng tương đối của quan hệ đó đối với mỗi tổ chức; một tổ chức có tầm quan trọng lớn hơn có thể gây ảnh hưởng lớn hơn cho tổ chức kia;
- **thẩm quyền pháp lý/chính trị** Điều này dựa vào, ví dụ như, các điều khoản trong hợp đồng ràng buộc về pháp lý hoặc có một ủy quyền hợp pháp trao cho tổ chức khả năng thực thi hành vi nhất định với các tổ chức khác; và
- **dư luận** Điều này bao gồm khả năng ảnh hưởng của tổ chức tới dư luận và tác động của dư luận tới các đối tượng mà tổ chức đang cố gây ảnh hưởng.

Ahnh hưởng của tổ chức có thể phụ thuộc vào một số yếu tố, bao gồm sự gần gũi về mặt tự nhiên, phạm vi, thời gian và mức độ quan hệ.

7.3.3.2. Thực thi ảnh hưởng

Tổ chức có thể thực thi ảnh hưởng của mình với những tổ chức khác để tăng cường các tác động tích cực tới phát triển bền vững hay để giảm thiểu các tác động tiêu cực hoặc cả hai mục đích. Khi đánh giá phạm vi ảnh hưởng và xác định trách nhiệm của mình, tổ chức cần có sự nỗ lực thích đáng.

Các phương pháp thực thi ảnh hưởng bao gồm:

- thiết lập các điều khoản hợp đồng hay biện pháp khuyến khích;
- tuyên bố công khai của tổ chức
- gắn kết với cộng đồng, các lãnh đạo chính trị và các bên liên quan khác;
- đưa ra các quyết định đầu tư;
- chia sẻ kiến thức và thông tin;
- tiến hành các dự án liên kết;
- thực hiện vận động hành lang có trách nhiệm và sử dụng quan hệ truyền thông;
- thúc đẩy thực hành tốt; và
- lập ra các quan hệ đối tác với các hiệp hội ngành, các tổ chức và các bên khác.

Tổ chức cần xem xét các khía cạnh môi trường, xã hội, điều hành tổ chức và trách nhiệm xã hội của các tổ chức mà mình đã hay đang tìm cách tạo lập quan hệ.

Tổ chức có thể gây ảnh hưởng tới các bên liên quan thông qua các quyết định và hoạt động của mình, và thông qua các thông tin cung cấp cho các bên liên quan về cơ sở cho các quyết định và hoạt động này.

Việc thực thi ảnh hưởng của tổ chức cần luôn được định hướng bởi hành vi đạo đức, các nguyên tắc và thực hành trách nhiệm xã hội khác (xem Điều 4 và 5). Khi sử dụng ảnh hưởng của mình, trước tiên tổ chức cần xem xét tham gia đối thoại nhằm nâng cao nhận thức về trách nhiệm xã hội và khuyến khích hành vi trách nhiệm xã hội. Nếu đối thoại không mang lại hiệu quả, cần xem xét hành động thay thế khác, bao gồm cả việc thay đổi tính chất mối quan hệ.

Nếu tổ chức có mức độ kiểm soát thực tế lớn tới các tổ chức khác, trách nhiệm hành động của tổ chức có thể tương tự như trách nhiệm khi tổ chức kiểm soát chính thức. Kiểm soát thực tế đề cập tới trường hợp một tổ chức có khả năng sai khiến các quyết định và hoạt động của một bên khác, ngay cả khi nó không có thẩm quyền pháp lý hay chính thống để làm như vậy.

7.3.4. Thiết lập các ưu tiên để giải quyết các vấn đề

Tổ chức cần xác định và cam kết về ưu tiên kết hợp trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức và hoạt động thường ngày của mình. Các ưu tiên cần được thiết lập trong số các vấn đề được coi là quan trọng và có liên quan (xem 7.3.2). Các bên liên quan cần tham gia vào việc xác định các ưu tiên (xem 5.3). Các ưu tiên sẽ thay đổi theo thời gian.

Tổ chức cần xem xét các yếu tố sau đây để xác định xem hành động để giải quyết vấn đề có phải là ưu tiên cao hay không:

- hiện trạng của tổ chức về mặt tuân thủ luật pháp, tiêu chuẩn quốc tế, chuẩn mực ứng xử quốc tế, trình độ phát triển và thực hành tốt nhất;
- vấn đề đó có ảnh hưởng đáng kể tới khả năng đáp ứng các mục tiêu quan trọng của tổ chức hay không;
- ảnh hưởng tiềm ẩn của hành động liên quan so với nguồn lực cần thiết cho việc thực thi;
- khoảng thời gian để đạt được kết quả mong muốn;
- nếu không giải quyết nhanh thì có thể mất chi phí lớn hay không; và
- sự dễ dàng và tốc độ của việc thực thi, có thể có ý nghĩa về nâng cao nhận thức và thúc đẩy hành động trách nhiệm xã hội trong phạm vi tổ chức.

Các ưu tiên sẽ khác nhau giữa các tổ chức.

Ngoài việc thiết lập ưu tiên cho hành động trước mắt, tổ chức có thể thiết lập ưu tiên cho việc xem xét các vấn đề liên quan tới quyết định và hoạt động mà tổ chức mong muốn thực hiện trong tương lai, như xây dựng công trình, tuyển dụng nhân viên mới, thuê nhà thầu hay các hoạt động gây quỹ. Sau đó, việc xem xét ưu tiên sẽ thành một phần của việc hoạch định cho các hoạt động tương lai này.

Các ưu tiên cần được xem xét và cập nhật ở những khoảng thời gian thích hợp với tổ chức.

7.4. Thực hành kết hợp trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức

7.4.1. Nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực trách nhiệm xã hội

Xây dựng trách nhiệm xã hội trong mọi khía cạnh của tổ chức đòi hỏi sự cam kết và thông hiểu ở mọi cấp độ của tổ chức. Ở những giai đoạn đầu trong nỗ lực của tổ chức về trách nhiệm xã hội, trọng tâm của việc xây dựng nhận thức cần tập trung vào việc tăng cường sự hiểu biết về các khía cạnh trách nhiệm xã hội, bao gồm các nguyên tắc, chủ đề cốt lõi và các vấn đề.

Sự cam kết và thông hiểu cần bắt đầu từ lãnh đạo cao nhất của tổ chức. Hiểu biết về lợi ích của trách nhiệm xã hội đối với tổ chức có thể đóng vai trò chính trong xây dựng cam kết của lãnh đạo tổ chức. Do đó, cần có những nỗ lực nhằm cung cấp cho lãnh đạo của tổ chức sự thấu hiểu về những ý nghĩa và lợi ích của trách nhiệm xã hội.

Một số người lao động và một số bộ phận của tổ chức sẽ quan tâm hơn và dễ tiếp thu để thực hiện hành động trách nhiệm xã hội hơn những người khác. Tổ chức có thể thấy hữu ích khi tập trung những nỗ lực ban đầu vào các khu vực như vậy để chứng tỏ trách nhiệm xã hội có ý nghĩa như thế nào trong thực tiễn.

Tạo lập văn hóa trách nhiệm xã hội trong tổ chức có thể mất một khoảng thời gian đáng kể nhưng việc xúc tiến có hệ thống và xuất phát từ những giá trị và văn hóa hiện có đã chứng tỏ hiệu quả ở nhiều tổ chức.

Việc xây dựng năng lực thực hiện trách nhiệm xã hội có thể đòi hỏi củng cố hay phát triển kỹ năng trong một số khu vực hoạt động như sự gắn kết với bên liên quan cũng như việc nâng cao kiến thức và hiểu biết về việc áp dụng các chủ đề cốt lõi. Các nỗ lực cần tận dụng lợi thế kiến thức và kỹ năng hiện có của mọi người trong tổ chức. Khi thích hợp, những nỗ lực này cần bao gồm xây dựng năng lực và đào tạo các quản lý và người lao động trong chuỗi giá trị. Việc đào tạo đặc biệt cũng có thể hữu ích đối với một số vấn đề.

Để kết hợp trách nhiệm xã hội một cách hiệu quả, tổ chức có thể xác định nhu cầu thay đổi trong quá trình ra quyết định và điều hành có thể thúc đẩy sự tự do, quyền hạn và động cơ cao hơn để đưa ra những phương pháp tiếp cận và ý tưởng mới. Tổ chức cũng có thể thấy cần phải cải tiến các công cụ giám sát và đo lường một số khía cạnh hoạt động của mình.

Giáo dục và học tập lâu dài là trọng tâm để nâng cao nhận thức và xây dựng năng lực về trách nhiệm xã hội. Về mặt này, giáo dục cho phát triển bền vững là đặt ra định hướng mới để trao quyền cho mọi người giải quyết các vấn đề trách nhiệm xã hội bằng cách khuyến khích họ quan tâm thích đáng đến những giá trị thúc đẩy hành động mạnh mẽ và chủ động ^[162].

7.4.2. Thiết lập định hướng của tổ chức về trách nhiệm xã hội

Tuyên bố và hành động của lãnh đạo tổ chức cũng như các mục đích, khát vọng, giá trị, đạo đức và chiến lược của tổ chức thiết lập định hướng cho tổ chức. Để trách nhiệm xã hội trở thành một phần quan trọng và hiệu quả trong hoạt động của tổ chức, trách nhiệm xã hội cần được phản ánh trong các khía cạnh này của tổ chức.

Tổ chức cần lập ra định hướng của mình bằng việc đưa trách nhiệm xã hội thành một phần không tách rời trong các chính sách, văn hóa tổ chức, chiến lược, cơ cấu và hoạt động của mình. Một số cách tổ chức có thể thực hiện điều này là:

- viện dẫn trong nguyện vọng hay tuyên bố về tầm nhìn của tổ chức về cách thức tổ chức dự kiến trách nhiệm xã hội sẽ ảnh hưởng đến hoạt động của mình;
- kết hợp trong mục đích hay trong tuyên bố tầm nhìn của tổ chức các viện dẫn cụ thể, rõ ràng và chính xác cho các khía cạnh quan trọng của trách nhiệm xã hội, bao gồm cả các nguyên tắc và vấn đề về trách nhiệm xã hội giúp xác định cách thức hoạt động của tổ chức;
- chấp nhận các quy phạm thực hành hay đạo đức bằng văn bản trong đó quy định cam kết của tổ chức với trách nhiệm xã hội bằng cách chuyển dịch các nguyên tắc và giá trị thành các tuyên bố về hành vi ứng xử thích hợp. Những quy phạm này cần dựa trên các nguyên tắc trách nhiệm xã hội nêu trong Điều 4 và hướng dẫn trong Điều 6;
- đưa trách nhiệm xã hội thành một yếu tố quan trọng trong chiến lược của tổ chức, thông qua việc kết hợp trách nhiệm xã hội với các hệ thống, chính sách, quá trình và hành vi ra quyết định; và
- chuyển dịch các ưu tiên hành động về các chủ đề cốt lõi và các vấn đề vào các mục tiêu tổ chức có thể quản lý với các chính sách, quá trình và khung thời gian. Các mục tiêu cần cụ thể và đo lường được hay có thể kiểm tra xác nhận. Đầu vào của các bên liên quan có thể có giá trị trong việc hỗ trợ quá trình này. Các kế hoạch chi tiết để đạt được mục tiêu, bao gồm cả trách nhiệm, khung thời gian, ngân sách và tác động tới các hoạt động khác của tổ chức, cần phải là yếu tố quan trọng khi thiết lập các mục tiêu và chiến lược để đạt được những điều này.

7.4.3. Xây dựng trách nhiệm xã hội trong việc điều hành, hệ thống và thủ tục của tổ chức

Phương thức quan trọng và hiệu quả để liên kết trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức là thông qua sự điều hành của tổ chức, hệ thống đưa ra và thực thi các quyết định trong việc theo đuổi các mục tiêu của tổ chức.

Tổ chức cần quản lý một cách chu toàn và có phương pháp các tác động của mình với từng chủ đề cốt lõi và giám sát các tác động của các tổ chức trong phạm vi ảnh hưởng sao cho giảm thiểu rủi ro tổn hại đến xã hội và môi trường, cũng như tối đa các cơ hội và tác động tích cực. Khi ra quyết định, bao gồm cả các quyết định liên quan tới hoạt động mới, tổ chức cần xem xét tác động có thể có của những quyết định này tới các bên liên quan khác. Bằng cách đó, tổ chức cần xem xét cách tốt nhất để giảm thiểu các tác động nguy hại của các hoạt động và tăng cường các tác động có lợi trong hành vi của mình với xã hội và môi trường. Cần tính đến các nguồn lực và việc hoạch định cần thiết cho mục đích này khi ra quyết định.

Tổ chức cần xác nhận rằng các nguyên tắc trách nhiệm xã hội (xem Điều 4) được áp dụng trong việc điều hành và được phản ánh trong cơ cấu và văn hóa của tổ chức. Tổ chức cần sửa đổi các thủ tục và quá trình ở những khoảng thời gian thích hợp để chắc chắn rằng chúng có tính đến trách nhiệm xã hội của tổ chức.

Một số thủ tục hữu ích có thể gồm:

- đảm bảo thực hành quản lý được thiết lập phản ánh và giải quyết trách nhiệm xã hội của tổ chức;
- xác định cách thức áp dụng các nguyên tắc trách nhiệm xã hội, các chủ đề cốt lõi và các vấn đề ở những bộ phận khác nhau của tổ chức;
- thành lập các bộ phận hay các nhóm trong tổ chức để xem xét và sửa đổi các thủ tục vận hành sao cho phù hợp với các nguyên tắc và các chủ đề cốt lõi của trách nhiệm xã hội, nếu thích hợp với quy mô và tính chất của tổ chức;
- tính đến trách nhiệm xã hội khi tiến hành các hoạt động cho tổ chức; và

- kết hợp trách nhiệm xã hội vào hoạt động mua sắm và đầu tư, quản lý nguồn nhân lực và các chức năng tổ chức khác.

Các giá trị và văn hóa hiện tại của tổ chức có thể có ảnh hưởng đáng kể tới sự dễ dàng và tiến độ mà trách nhiệm xã hội có thể được kết hợp đầy đủ trong toàn bộ tổ chức. Với một số tổ chức trong đó các giá trị và văn hóa đã gắn kết chặt chẽ với những giá trị của trách nhiệm xã hội, quá trình liên kết có thể hoàn toàn không phức tạp. Ở các tổ chức khác, một số bộ phận của tổ chức có thể không thừa nhận các lợi ích của trách nhiệm xã hội và có thể khó thay đổi. Những khu vực này có thể cần đến những nỗ lực mang tính hệ thống trong một giai đoạn kéo dài để kết hợp phương pháp tiếp cận trách nhiệm xã hội.

Điều quan trọng phải thừa nhận là quá trình kết hợp trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức không xảy ra đồng thời hay cùng một nhịp độ cho tất cả các chủ đề cốt lõi và các vấn đề. Việc xây dựng kế hoạch giải quyết một số vấn đề trách nhiệm xã hội trong ngắn hạn và một số vấn đề trong thời gian dài hơn có thể hữu ích. Kế hoạch như vậy cần thực tế và có tính đến khả năng của tổ chức, các nguồn lực sẵn có và ưu tiên của các vấn đề cũng như hành động liên quan (xem 7.3.4).

7.5. Trao đổi thông tin về trách nhiệm xã hội

7.5.1. Vai trò của trao đổi trong tin trong trách nhiệm xã hội

Nhiều thực tiễn liên quan đến trách nhiệm xã hội sẽ cần đến hình thức trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài nhất định. Trao đổi thông tin là thiết yếu đối với nhiều chức năng khác nhau trong trách nhiệm xã hội, bao gồm:

- nâng cao nhận thức trong nội bộ và bên ngoài tổ chức về các chiến lược, mục tiêu, kế hoạch, việc thực hiện và các thách thức của tổ chức về trách nhiệm xã hội;
- chứng tỏ sự tôn trọng các nguyên tắc trách nhiệm xã hội trong Điều 4;
- giúp gắn kết và tạo lập đối thoại với các bên liên quan;
- giải quyết các yêu cầu pháp lý và yêu cầu khác về việc công khai thông tin liên quan tới trách nhiệm xã hội;
- chỉ ra cách thức tổ chức đáp ứng các cam kết của mình về trách nhiệm xã hội và đáp ứng lợi ích của các bên liên quan cũng như mong muốn của xã hội nói chung;
- cung cấp thông tin về các tác động của các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức, bao gồm chi tiết về cách thức các tác động này thay đổi theo thời gian;
- giúp tham gia và khích lệ người lao động và những người khác hỗ trợ các hoạt động trách nhiệm xã hội của tổ chức;
- tạo thuận lợi để so sánh với các tổ chức ngang cấp, giúp khuyến khích cải tiến việc thực hiện trách nhiệm xã hội; và
- nâng cao uy tín của tổ chức đối với hành động trách nhiệm xã hội, tính công khai, toàn vẹn và trách nhiệm giải trình, để củng cố lòng tin của bên liên quan với tổ chức.

7.5.2. Đặc điểm của thông tin liên quan tới trách nhiệm xã hội

Thông tin liên quan tới trách nhiệm xã hội cần:

- đầy đủ Thông tin cần đề cập tới mọi hoạt động có ý nghĩa và các tác động liên quan tới trách nhiệm xã hội;
- dễ hiểu Thông tin cần được cung cấp về nền tảng kiến thức và văn hóa, xã hội, giáo dục, kinh tế của những người sẽ liên quan đến việc trao đổi thông tin. Ngôn ngữ sử dụng cũng như hình thức thể hiện tài liệu, bao gồm cả cách thức tổ chức, cần dễ dàng tiếp cận với các bên liên quan có ý định tiếp nhận thông tin;
- có khả năng đáp ứng Thông tin cần có khả năng đáp ứng lợi ích của các bên liên quan;
- chính xác Thông tin cần đúng sự thật và cần cung cấp chi tiết đầy đủ để hữu ích và phù hợp với mục đích sử dụng;
- cân bằng Thông tin cần cân bằng, hợp lý và không nên bỏ qua các thông tin tiêu cực liên quan tới tác động của các hoạt động của tổ chức.
- kịp thời Thông tin lỗi thời có thể dẫn đến hiểu sai. Khi thông tin mô tả hoạt động trong một khoảng thời gian cụ thể, việc xác định khoảng thời gian sẽ cho phép các bên liên quan so sánh việc thực hiện của tổ chức với việc thực hiện của mình trước đó cũng như việc thực hiện của những tổ chức khác; và
- dễ tiếp cận Thông tin về các vấn đề cụ thể cần sẵn có cho các bên có liên quan.

7.5.3. Các loại hình trao đổi thông tin về trách nhiệm xã hội

Có rất nhiều loại hình trao đổi thông tin liên quan tới trách nhiệm xã hội. Một số ví dụ bao gồm:

- gặp gỡ hay đối thoại với các bên liên quan;
- trao đổi thông tin với các bên liên quan về các vấn đề hay dự án cụ thể về trách nhiệm xã hội. Khi có thể và thích hợp, việc trao đổi thông tin này cần có đối thoại với các bên liên quan;
- trao đổi thông tin giữa lãnh đạo tổ chức và người lao động hay các thành viên để nâng cao nhận thức chung và hỗ trợ trách nhiệm xã hội cũng như các hoạt động liên quan. Thông thường việc trao đổi thông tin như vậy sẽ hiệu quả nhất khi có kèm theo đối thoại;
- các hoạt động nhóm tập trung vào việc kết hợp trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức;
- trao đổi thông tin với các bên liên quan về các tuyên bố về trách nhiệm xã hội gắn trong các hoạt động của tổ chức. Các tuyên bố này có thể được xác nhận thông qua việc xem xét và bảo đảm nội bộ. Đối với việc tăng cường độ tin cậy, các tuyên bố này có thể được xác nhận bằng bảo đảm bên ngoài. Khi thích hợp, việc trao đổi thông tin cần tạo cơ hội cho sự phản hồi của các bên liên quan;
- trao đổi thông tin với nhà cung cấp về các yêu cầu mua sắm liên quan đến trách nhiệm xã hội;
- trao đổi thông tin với công chúng về những trường hợp khẩn cấp có hệ quả đối với trách nhiệm xã hội. Trước các tình trạng khẩn cấp, việc trao đổi thông tin cần nhằm nâng cao nhận thức và khả năng sẵn sàng. Trong những tình huống khẩn cấp tổ chức cần cho các bên liên quan biết và cung cấp thông tin về những hành động thích hợp;
- trao đổi thông tin liên quan đến sản phẩm, như ghi nhãn sản phẩm, thông tin sản phẩm và thông tin khác về người tiêu dùng. Các cơ hội phản hồi thông tin có thể cải thiện loại hình trao đổi thông tin này;
- các bài báo về những khía cạnh trách nhiệm xã hội trong các tạp chí hay bản tin hướng vào các tổ chức ngang cấp;
- quảng cáo hay các tuyên bố công khai khác để thúc đẩy khía cạnh nào đó của trách nhiệm xã hội;
- đề xuất lên các cơ quan chính phủ hay điểm hỏi đáp công khai; và
- báo cáo định kỳ công khai về cơ hội phản hồi thông tin của các bên liên quan (xem Hộp 15).

Có nhiều phương pháp và phương tiện truyền thông khác nhau có thể dùng cho trao đổi thông tin. Bao gồm hội họp, sự kiện công khai, diễn đàn, báo cáo, bản tin, tạp chí, áp phích, quảng cáo, thư, điện đàm, trình diễn trực tiếp, video, website, podcast (truyền thanh qua website), blogs (diễn đàn trao đổi qua website), phụ trang và nhãn sản phẩm. Cũng có thể trao đổi thông tin qua phương tiện truyền thông sử dụng thông cáo báo chí, phỏng vấn, xã luận và bài báo.

Hộp 15 - Báo cáo về trách nhiệm xã hội

Ở những khoảng thời gian thích hợp, tổ chức cần báo cáo về việc thực hiện trách nhiệm xã hội của mình với các bên liên quan chịu ảnh hưởng. Ngày càng có nhiều báo cáo định kỳ của tổ chức cho các bên liên quan về việc thực hiện trách nhiệm xã hội. Báo cáo cho các bên liên quan có thể thực hiện theo nhiều cách khác nhau, bao gồm họp với các bên liên quan, thư mô tả hoạt động của tổ chức liên quan tới trách nhiệm xã hội trong một khoảng thời gian xác định, thông tin trên website và báo cáo trách nhiệm xã hội định kỳ.

Khi báo cáo cho các bên liên quan, tổ chức cần đưa thông tin về mục tiêu và việc thực hiện của mình với các chủ đề và vấn đề liên quan cốt lõi của trách nhiệm xã hội. Tổ chức cần mô tả cách thức và thời gian các bên liên quan tham gia vào việc báo cáo về trách nhiệm xã hội của tổ chức.

Tổ chức cần cung cấp bức tranh trung thực và đầy đủ về việc thực hiện trách nhiệm xã hội của mình, bao gồm các thành tựu và hạn chế cũng như cách thức để giải quyết các hạn chế.

Tổ chức có thể lựa chọn đề cập đến toàn bộ các hoạt động cùng một lúc hoặc báo cáo riêng về các hoạt động tại một địa điểm hay vị trí cụ thể. Các nhóm cộng đồng thường coi việc báo cáo hẹp hơn, theo địa điểm cụ thể hữu ích hơn so với báo cáo theo phạm vi tổ chức.

Việc xuất bản báo cáo về trách nhiệm xã hội có thể là một khía cạnh hữu ích trong các hoạt động của tổ chức về trách nhiệm xã hội. Khi soạn thảo báo cáo về trách nhiệm xã hội, tổ chức cần tính đến các xem xét dưới đây:

- phạm vi và mức độ báo cáo của tổ chức cần phù hợp với quy mô và tính chất của tổ chức;
- mức độ chi tiết có thể phản ánh mức độ kinh nghiệm của tổ chức về việc báo cáo. Trong một số trường hợp, tổ chức cố gắng báo cáo giới hạn chỉ đề cập một vài khía cạnh và trong những năm tiếp theo thì mở rộng phạm vi khi có thêm kinh nghiệm và có đủ dữ liệu làm cơ sở cho báo cáo rộng hơn;
- báo cáo cần mô tả cách thức tổ chức quyết định dựa trên các vấn đề được đề cập và cách thức giải quyết các vấn đề đó;
- báo cáo cần trình bày mục tiêu, hiệu năng hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức trong bối cảnh phát triển bền vững; và
- báo cáo cần dưới nhiều hình thức, tùy theo tính chất của tổ chức và nhu cầu của các bên liên

quan. Các hình thức này có thể bao gồm đăng báo cáo bản điện tử, các phiên bản tương tác trên nền web hay bản cứng. Báo cáo cũng có thể là một tài liệu độc lập hoặc là một phần của báo cáo hàng năm của tổ chức.

Thông tin bổ sung cho báo cáo về trách nhiệm xã hội có thể có từ các sáng kiến và công cụ báo cáo - ở cấp độ toàn cầu, quốc gia hay ngành cụ thể - xem trong Phụ lục A (xem thêm 7.8 về hướng dẫn đánh giá sáng kiến trách nhiệm xã hội).

7.5.4. Đối thoại với bên liên quan trong trao đổi thông tin về trách nhiệm xã hội

Thông qua đối thoại với các bên liên quan, tổ chức có thể có lợi từ việc tiếp nhận và trao đổi thông tin trực tiếp về quan điểm của các bên liên quan. Tổ chức cần tìm cách đối thoại với các bên liên quan của mình để:

- đánh giá sự thỏa đáng và hiệu quả của nội dung, phương tiện truyền thông, tần suất và phạm vi trao đổi thông tin, từ đó có thể cải tiến nếu cần;
- thiết lập ưu tiên cho nội dung trao đổi thông tin trong tương lai;
- đảm bảo các bên liên quan có thể xác nhận thông tin được báo cáo, nếu phương pháp kiểm tra xác nhận này được sử dụng; và
- xác định thực hành tốt.

7.6. Nâng cao uy tín về trách nhiệm xã hội

7.6.1. Phương pháp nâng cao uy tín

Có nhiều cách khác nhau để tổ chức tạo lập uy tín của mình. Một trong số đó là sự gắn kết với các bên liên quan, bao gồm đối thoại với bên liên quan và là một cách thức quan trọng để gia tăng sự tin tưởng rằng lợi ích và ý đồ của tất cả các bên tham gia đều được thấu hiểu. Đối thoại này có thể xây dựng lòng tin và nâng cao uy tín. Gắn kết với các bên liên quan có thể là cơ sở cho việc thu hút bên liên quan trong việc xác nhận các tuyên bố liên quan tới việc thực hiện của tổ chức. Tổ chức và các bên liên quan có thể lập ra các thỏa thuận cho các bên liên quan định kỳ xem xét hoặc cách thức khác để theo dõi các khía cạnh thực hiện của tổ chức.

Uy tín về các vấn đề nhất định đôi khi có thể được nâng lên thông qua việc tham gia vào các chương trình chứng nhận cụ thể. Các sáng kiến được lập ra để chứng nhận an toàn của sản phẩm hay để chứng nhận các quá trình hoặc sản phẩm về tác động môi trường, thực hành lao động và các khía cạnh khác của trách nhiệm xã hội. Bản thân các chương trình này cần độc lập và đáng tin cậy. Trong một số trường hợp, các tổ chức lôi kéo các bên độc lập vào hoạt động của mình để tạo uy tín. Một ví dụ về điều này là việc lập ra các Ủy ban tư vấn hoặc Ủy ban xem xét gồm những người được chọn vì họ có uy tín.

Các tổ chức đôi khi tham gia vào các hiệp hội các tổ chức ngang cấp để thiết lập hay thúc đẩy hành vi trách nhiệm xã hội trong phạm vi lĩnh vực hoạt động của mình hay trong phạm vi cộng đồng tương ứng.

Tổ chức có thể nâng cao uy tín bằng việc đưa ra các cam kết liên quan về các tác động, thực hiện hành động thích hợp và đánh giá hiệu năng cũng như báo cáo tiến trình và những hạn chế.

7.6.2. Nâng cao sự tin cậy của báo cáo và tuyên bố về trách nhiệm xã hội

Có nhiều cách để nâng cao sự tin cậy của báo cáo và tuyên bố về trách nhiệm xã hội. Bao gồm:

- lập báo cáo về việc thực hiện trách nhiệm xã hội so sánh được cả về thời gian và với những báo cáo của các tổ chức cùng cấp, thừa nhận rằng tính chất của báo cáo sẽ phụ thuộc vào loại hình, quy mô và khả năng của tổ chức;
- đưa ra giải thích tóm tắt về lý do tại sao chủ đề bỏ qua không được nêu trong báo cáo, để chứng tỏ rằng tổ chức đã cố gắng bao quát mọi vấn đề quan trọng;
- sử dụng quá trình xác nhận khắt khe và có trách nhiệm trong đó dữ liệu và thông tin được truy về nguồn tin cậy để xác minh tính chính xác của dữ liệu và thông tin đó;
- sử dụng sự giúp đỡ của (các) cá nhân độc lập với quá trình soạn thảo báo cáo, ở bên trong hay bên ngoài tổ chức, để tiến hành quá trình xác minh;
- đưa ra tuyên bố xác nhận việc xác minh như một phần của báo cáo;
- sử dụng các nhóm bên liên quan để xác định rằng báo cáo phản ánh các vấn đề liên quan và quan trọng với tổ chức, rằng báo cáo đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan, cũng như bao trùm đầy đủ các vấn đề đề cập;
- thực hiện thêm các bước tạo sự minh bạch bằng việc cung cấp thông tin thuộc loại và hình thức có thể dễ dàng kiểm tra xác nhận. Ví dụ, thay cho việc chỉ báo cáo thống kê việc thực hiện, tổ chức cũng có thể nêu chi tiết về nguồn thông tin và các quá trình sử dụng để phát triển các thống kê sẵn có.

Trong một số trường hợp, tổ chức có thể tăng thêm độ tin cậy cho các tuyên bố của mình về chuỗi cung ứng bằng việc liệt kê các địa điểm tiến hành hoạt động; và

- báo cáo sự phù hợp với các hướng dẫn báo cáo của tổ chức bên ngoài.

7.6.3. Giải quyết xung đột hay bất đồng giữa tổ chức và các bên liên quan

Trong tiến trình hoạt động trách nhiệm xã hội, tổ chức có thể gặp phải xung đột hay bất đồng với các bên liên quan riêng biệt hay các nhóm bên liên quan. Ví dụ cụ thể về loại xung đột và cơ chế giải quyết xung đột được đề cập trong ngữ cảnh về quyền con người (xem 6.3.6) và các vấn đề người tiêu dùng (xem 6.7.6). Phương pháp chính thống để giải quyết các xung đột hay bất đồng cũng thường tạo thành một phần của thỏa thuận lao động.

Tổ chức cần xây dựng các cơ chế giải quyết xung đột hay bất đồng với các bên liên quan phù hợp với loại xung đột hay bất đồng và hữu ích cho các bên liên quan chịu ảnh hưởng. Những cơ chế này có thể gồm:

- trao đổi trực tiếp với các bên liên quan chịu ảnh hưởng;
- cung cấp thông tin bằng văn bản để giải quyết các hiểu lầm;
- các diễn đàn trong đó các bên liên quan và tổ chức có thể thể hiện quan điểm và tìm kiếm giải pháp;
- thủ tục chính thức để giải quyết khiếu nại;
- thủ tục hòa giải hay trọng tài;
- hệ thống cho phép báo cáo việc làm sai mà không sợ trả thù; và
- các loại thủ tục giải quyết khiếu nại khác.

Tổ chức cần có sẵn thông tin chi tiết về các thủ tục giải quyết tranh chấp và bất đồng cho các bên liên quan. Các thủ tục này cần công bằng và minh bạch. Thông tin cụ thể hơn về các thủ tục liên quan tới quyền con người và vấn đề người tiêu dùng được mô tả theo các chủ đề cốt lõi trong Điều 6.

7.7. Xem xét và cải tiến hành động và thực hành trách nhiệm xã hội của tổ chức

7.7.1. Khái quát

Việc thực hiện hiệu quả trách nhiệm xã hội phụ thuộc một phần vào việc cam kết, giám sát, đánh giá và xem xét thận trọng các hoạt động được tiến hành, tiến trình thực hiện, việc đạt được các mục tiêu xác định, nguồn lực sử dụng và các khía cạnh khác trong nỗ lực của tổ chức.

Việc theo dõi hay giám sát liên tục các hoạt động liên quan tới trách nhiệm xã hội chủ yếu nhằm đảm bảo rằng các hoạt động tiến triển như dự kiến, xác định mọi khủng hoảng hay sự cố bất thường và có những điều chỉnh trong cách thức thực hiện.

Có thể xem xét việc thực hiện ở những khoảng thời gian thích hợp để xác định tiến trình về trách nhiệm xã hội, giúp các chương trình được chú trọng, xác định các khu vực cần thay đổi và góp phần cải tiến việc thực hiện. Các bên liên quan có thể đóng vai trò quan trọng trong việc xem xét việc thực hiện trách nhiệm xã hội của tổ chức.

Ngoài việc xem xét các hoạt động hiện tại, tổ chức cũng cần bắt kịp các điều kiện hay mong đợi luôn thay đổi, sự phát triển của luật pháp hay quy định ảnh hưởng tới trách nhiệm xã hội và những cơ hội mới để tăng cường nỗ lực về trách nhiệm xã hội. Điều này cung cấp một số kỹ thuật tổ chức có thể sử dụng để theo dõi, xem xét và cải tiến việc thực hiện trách nhiệm xã hội của mình.

7.7.2. Theo dõi các hoạt động về trách nhiệm xã hội

Để có được sự tin cậy về hiệu lực cũng như hiệu quả của việc thực hiện trách nhiệm xã hội ở mọi bộ phận của tổ chức, điều quan trọng là phải theo dõi liên tục việc thực hiện các hoạt động liên quan đến những chủ đề cốt lõi và các vấn đề liên quan. Mức độ của cố gắng này rõ ràng sẽ thay đổi theo phạm vi các chủ đề cốt lõi được đề cập, quy mô và tính chất của tổ chức cũng như các yếu tố khác.

Khi quyết định hoạt động nào cần được theo dõi, tổ chức cần chú trọng vào các hoạt động quan trọng và cố gắng làm cho kết quả theo dõi dễ hiểu, đáng tin cậy, kịp thời và đáp ứng mối quan tâm của các bên liên quan.

Có nhiều phương pháp khác nhau có thể dùng để theo dõi việc thực hiện trách nhiệm xã hội, bao gồm xem xét ở những khoảng thời gian thích hợp, đối chiếu với chuẩn so sánh và thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan. Tổ chức thường có thể có được cái nhìn thấu đáo về các chương trình của mình bằng cách so sánh các đặc điểm và việc thực hiện của mình với hoạt động của các tổ chức khác. Việc so sánh này có thể tập trung vào các hành động liên quan tới các chủ đề cốt lõi cụ thể hoặc chú trọng vào các phương pháp tiếp cận rộng hơn để kết hợp trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức.

Một trong các phương pháp phổ biến hơn là đo lường dựa trên các chỉ số. Các chỉ số là thông tin định tính hoặc định lượng về các kết quả của tổ chức có thể so sánh và chứng tỏ sự thay đổi theo thời gian. Các chỉ số có thể, ví dụ, được dùng để theo dõi hay đánh giá việc đạt được mục tiêu dự án theo

thời gian. Các chỉ số cần rõ ràng, mang thông tin, thực tế, có thể so sánh, chính xác và tin cậy. Chi tiết thêm về việc lựa chọn và sử dụng các chỉ số được đề cập trong nhiều tài liệu tham khảo về trách nhiệm xã hội và sự bền vững.

Mặc dù các chỉ số đưa ra các kết quả định lượng tương đối dễ sử dụng nhưng chúng cũng có thể không đủ cho mọi khía cạnh trách nhiệm xã hội. Ví dụ, về mặt quyền con người, quan điểm của phụ nữ và nam giới về việc họ có được đối xử công bằng hay không có thể có ý nghĩa hơn một số chỉ số định lượng về phân biệt đối xử. Các chỉ số định lượng liên quan đến kết quả điều tra hay trao đổi của nhóm trọng tâm có thể kết hợp với các chỉ số định lượng mô tả quan điểm, xu hướng, điều kiện hay tình trạng. Một điều quan trọng phải thừa nhận là trách nhiệm xã hội còn cao hơn các thành tựu cụ thể trong các hoạt động đo lường được, như giảm ô nhiễm và giải quyết khiếu nại. Vì trách nhiệm xã hội dựa trên các giá trị, việc áp dụng các nguyên tắc trách nhiệm xã hội và thái độ, nên việc giám sát có thể bao gồm nhiều phương pháp tiếp cận khác nhau như phỏng vấn, quan sát và các kỹ thuật khác để đánh giá hành vi và các cam kết.

7.7.3. Xem xét tiến trình và việc thực hiện trách nhiệm xã hội của tổ chức

Ngoài các hoạt động theo dõi và giám sát hàng ngày các hoạt động liên quan tới trách nhiệm xã hội, tổ chức cần thực hiện các xem xét sau những khoảng thời gian thích hợp để xác định cách thức thực hiện theo các mục đích và mục tiêu về trách nhiệm xã hội và xác định các thay đổi cần thiết trong các chương trình và thủ tục.

Các xem xét này thường đòi hỏi so sánh việc thực hiện các chủ đề cốt lõi của trách nhiệm xã hội với kết quả từ các xem xét trước đó, để xác định tiến trình và đo lường kết quả đạt được theo các mục tiêu và mục đích. Các xem xét cũng cần bao gồm việc kiểm tra các khía cạnh thực hiện khó đo lường hơn, như thái độ với trách nhiệm xã hội, liên kết trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức và tuân thủ các nguyên tắc, các tuyên bố về giá trị và thực tiễn. Sự tham gia của các bên liên quan rất có giá trị trong việc xem xét này.

Các loại câu hỏi có thể sử dụng trong quá trình xem xét bao gồm:

- các mục tiêu và chỉ tiêu có đạt được như hình dung không?
- các chiến lược và quá trình có phù hợp với mục tiêu không?
- việc gì làm được và tại sao? việc gì không làm được và tại sao?
- các mục tiêu có phù hợp không?
- việc gì có thể làm được tốt hơn?
- tất cả những người liên quan có tham gia không?

Dựa vào kết quả xem xét, tổ chức cần xác định những thay đổi so với chương trình của mình để có thể sửa chữa những thiếu sót và tiến tới cải tiến việc thực hiện trách nhiệm xã hội.

7.7.4. Tăng cường độ tin cậy của việc thu thập và quản lý dữ liệu và thông tin

Tổ chức được yêu cầu cung cấp các dữ liệu về việc thực hiện cho các tổ chức chính phủ, phi chính phủ hay các tổ chức khác hoặc công chúng hay để duy trì cơ sở dữ liệu chứa đựng các thông tin nhạy cảm, có thể nâng cao sự tin cậy về hệ thống thu thập và quản lý dữ liệu của mình bằng các xem xét chi tiết hệ thống. Mục đích của những xem xét này là để:

- nâng cao sự tin tưởng rằng dữ liệu mà tổ chức cung cấp là chính xác;
- cải thiện độ tin cậy của dữ liệu và thông tin; và
- xác nhận sự tin cậy của hệ thống để bảo vệ an ninh và tính riêng tư của dữ liệu, khi thích hợp.

Những xem xét chi tiết này có thể từ các yêu cầu pháp lý hay những yêu cầu khác đối với việc đưa ra dữ liệu về phát thải gây hiệu ứng nhà kính hay các chất gây ô nhiễm, các yêu cầu đối với việc cung cấp dữ liệu chương trình cho các tổ chức tài trợ hay các bộ phận giám sát, các điều kiện về giấy phép hay cho phép về môi trường và những vấn đề về bảo vệ thông tin riêng tư, như dữ liệu về tài chính, y tế hay dữ liệu cá nhân.

Như một phần của những xem xét này, những người hay nhóm độc lập, bên trong hay ngoài tổ chức, cần kiểm tra cách thức thu thập, ghi chép hay lưu trữ, xử lý và sử dụng dữ liệu của tổ chức. Các xem xét có thể giúp xác định các lỗ hổng trong hệ thống thu thập và quản lý dữ liệu làm cho dữ liệu bị sai lỗi hoặc cho phép các cá nhân truy cập trái phép. Các kết quả xem xét có thể giúp tổ chức củng cố và cải thiện hệ thống của mình. Tính chính xác và độ tin cậy của dữ liệu cũng có thể được cải thiện thông qua việc đào tạo tốt các chuyên gia thu thập dữ liệu, trách nhiệm giải trình rõ ràng về tính chính xác của dữ liệu, phản hồi trực tiếp tới các cá nhân gây sai lỗi và các quá trình chất lượng dữ liệu để so sánh dữ liệu được báo cáo với dữ liệu trước đó và với các tình huống so sánh.

7.7.5. Cải tiến việc thực hiện

Trên cơ sở các xem xét định kỳ hay ở những khoảng thời gian thích hợp khác, tổ chức cần xem xét cách thức có thể cải tiến việc thực hiện trách nhiệm xã hội của mình. Kết quả của các xem xét cần

được sử dụng để giúp mang lại sự cải tiến liên tục trong trách nhiệm xã hội của tổ chức. Các cải tiến cần bao gồm việc sửa đổi các chỉ tiêu và mục tiêu để phản ánh những điều kiện thay đổi hay mong muốn đạt được thành quả lớn hơn. Phạm vi của các hoạt động và chương trình liên quan tới trách nhiệm xã hội cần được mở rộng. Việc cung cấp nguồn lực bổ sung hay khác nhau cho các hoạt động liên quan đến trách nhiệm xã hội có thể là vấn đề phải xem xét. Các cải tiến có thể cũng bao gồm các chương trình hay hoạt động tận dụng lợi thế của những cơ hội mới được nhận biết.

Quan điểm của các bên liên quan được thể hiện trong quá trình xem xét có thể hỗ trợ tổ chức trong việc xác định các cơ hội mới cũng như các mong đợi thay đổi. Điều này cần giúp tổ chức cải tiến việc thực hiện các hoạt động trách nhiệm xã hội của mình.

Nhằm khuyến khích việc thực hiện các mục tiêu và mục đích tổ chức, một số tổ chức kết nối thành quả đạt được của các mục tiêu cụ thể về trách nhiệm xã hội vào các xem xét việc thực hiện hàng năm hay định kỳ của các nhà điều hành và quản lý cấp cao. Những bước như vậy nhấn mạnh rằng hành động trách nhiệm xã hội của tổ chức là một cam kết quan trọng.

7.8. Các sáng kiến tự nguyện về trách nhiệm xã hội

7.8.1. Khái quát

Nhiều tổ chức có các sáng kiến tự nguyện được xây dựng nhằm giúp những tổ chức khác mong muốn có trách nhiệm xã hội hơn. Trong một số trường hợp, sáng kiến về trách nhiệm xã hội trên thực tế là một tổ chức được hình thành để giải quyết triệt để các khía cạnh khác nhau của trách nhiệm xã hội. Kết quả là có rất nhiều sáng kiến sẵn có cho những tổ chức quan tâm đến trách nhiệm xã hội. Một số sáng kiến đòi hỏi việc kết hợp hay hỗ trợ các tổ chức khác.

Một trong số các sáng kiến về trách nhiệm xã hội này đề cập tới các khía cạnh của một hoặc nhiều chủ đề cốt lõi hay vấn đề; những sáng kiến khác đề cập tới các cách khác nhau để liên kết trách nhiệm xã hội vào các quyết định và hoạt động của tổ chức. Một số sáng kiến về trách nhiệm xã hội tạo ra hay thúc đẩy các công cụ cụ thể hay hướng dẫn thực hành có thể dùng để gắn kết trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức. Một số sáng kiến xây dựng hay thúc đẩy các mong muốn tối thiểu về trách nhiệm xã hội. Những mong muốn này có thể ở nhiều dạng, bao gồm quy phạm đạo đức, khuyến nghị, hướng dẫn, công bố về các nguyên tắc và tuyên bố giá trị. Một số sáng kiến do các ngành khác nhau xây dựng với nỗ lực nhằm giải quyết một số thách thức cụ thể với một ngành. Sự tồn tại một sáng kiến về trách nhiệm xã hội trong một ngành cụ thể không có nghĩa là ngành đó có trách nhiệm hơn hay tiềm ẩn nhiều nguy hại hơn.

7.8.2. Tính chất tham gia tự nguyện

Tổ chức không nhất thiết phải tham gia vào bất kỳ trong số các sáng kiến về trách nhiệm xã hội này, hay phải sử dụng công cụ bất kỳ nào để trở nên có trách nhiệm xã hội. Ngoài ra, bản thân việc tham gia vào một sáng kiến hay sử dụng công cụ sáng kiến không phải là chỉ số tin cậy về trách nhiệm xã hội của tổ chức. Khi đánh giá sáng kiến về trách nhiệm xã hội, tổ chức cần biết rằng trong mắt các bên liên quan không phải mọi sáng kiến đều được coi trọng hay đáng tin cậy. Tổ chức cũng cần xác định một cách khách quan xem một sáng kiến cụ thể có giúp tổ chức giải quyết vấn đề trách nhiệm xã hội của mình hay không và sáng kiến đó chủ yếu là một dạng quan hệ công chúng hay là phương tiện bảo vệ uy tín của các thành viên hay các tổ chức tham gia. Trách nhiệm xã hội không nên chỉ được coi như một dạng quản lý rủi ro. Xem xét đặc biệt quan trọng khi đánh giá một sáng kiến về trách nhiệm xã hội là sáng kiến đó có đơn phương truyền đạt lại các mong muốn về hành vi trách nhiệm đã được thiết lập và thừa nhận hay không.

Việc gắn kết có hiệu quả với các bên liên quan và hệ thống điều hành, phát triển đa bên liên quan là những đặc điểm chính để phân biệt một số sáng kiến về trách nhiệm xã hội với các sáng kiến khác, thừa nhận rằng các sáng kiến được xây dựng cho một ngành riêng lẻ hay loại hình tổ chức có thể có cấu trúc điều hành đơn bên liên quan. Cần xem xét việc sáng kiến được xây dựng với đầu vào và sự tham gia của các tổ chức có liên quan cũng như các bên liên quan được bao trùm trong sáng kiến đó.

Tổ chức có thể thấy hữu ích khi tham gia hay sử dụng các công cụ của một hay nhiều sáng kiến về trách nhiệm xã hội. Việc tham gia bằng cách này hay cách khác cần dẫn đến hành động cụ thể trong phạm vi tổ chức, như đạt được sự hỗ trợ hay học hỏi từ tổ chức khác. Việc tham gia có thể đặc biệt có ý nghĩa khi tổ chức bắt đầu sử dụng hay mô phỏng theo những công cụ hay hướng dẫn thực hành kèm theo sáng kiến.

Tổ chức có thể dùng các sáng kiến về trách nhiệm xã hội để tìm kiếm dạng thừa nhận nhất định. Một số sáng kiến về trách nhiệm xã hội được thừa nhận rộng rãi như một cơ sở tin cậy cho việc thừa nhận chung về việc thực hiện hay sự phù hợp liên quan đến những thực tiễn cụ thể hay vấn đề cụ thể. Hướng dẫn thực hành của các sáng kiến về trách nhiệm xã hội này có thể khác nhau từ công cụ tự đánh giá đến xác nhận của bên thứ ba.

7.8.3. Xem xét

Khi xác định xem có tham gia hay sử dụng sáng kiến về trách nhiệm xã hội hay không, tổ chức cần xem xét các yếu tố sau:

- sáng kiến có phù hợp với các nguyên tắc nêu trong Điều 4 hay không;
- sáng kiến có cung cấp hướng dẫn có giá trị và thực tế để hỗ trợ tổ chức giải quyết một chủ đề cốt lõi hay vấn đề cụ thể và/hoặc giúp liên kết trách nhiệm xã hội trong toàn bộ hoạt động của tổ chức hay không;
- sáng kiến có được thiết kế cho loại hình tổ chức cụ thể đó hay lĩnh vực quan tâm của tổ chức hay không;
- sáng kiến có thể áp dụng ở cấp địa phương hay khu vực, hoặc sáng kiến có phạm vi toàn cầu và có áp dụng cho mọi loại hình tổ chức hay không;
- sáng kiến có hỗ trợ tổ chức tiếp cận các nhóm bên liên quan cụ thể hay không;
- loại tổ chức hay các tổ chức phát triển và điều hành sáng kiến, như chính phủ, phi chính phủ, lao động, khu vực tư nhân hay viện nghiên cứu;
- uy tín của tổ chức hay các tổ chức phát triển và điều hành sáng kiến, xem xét tính tin cậy và tính toàn vẹn của họ;
- tính chất của quá trình phát triển và điều hành sáng kiến, ví dụ, sáng kiến có được phát triển hay điều hành thông qua quá trình đa bên liên quan, minh bạch, cởi mở và dễ tiếp cận với các bên tham gia là quốc gia phát triển và đang phát triển hay không; và
- khả năng tiếp cận sáng kiến, ví dụ, tổ chức có phải ký hợp đồng tham gia hay không, hay có các chi phí để tham gia sáng kiến hay không.

Khi xem xét các yếu tố này và những yếu tố khác, tổ chức cần thận trọng về cách thức thể hiện kết quả. Ví dụ, sự chấp nhận rộng rãi một sáng kiến có thể thể hiện tính khả thi, giá trị, danh tiếng hay sự liên quan, mặc dù nó cũng có thể chỉ ra rằng sáng kiến có các yêu cầu ít nghiêm ngặt. Ngược lại, một sáng kiến mới và ít phổ biến có giá trị và tính khả thi chưa được chứng minh có thể đổi mới hơn hay thách thức hơn. Ngoài ra, một sáng kiến sẵn có miễn phí có thể hấp dẫn; tuy nhiên, một sáng kiến sẵn có phải trả tiền có thể được cập nhật hơn và do đó có giá trị hơn về lâu dài. Thực tế là một sáng kiến hay công cụ sẵn có miễn phí, hay phải chi trả, không nên được nhìn nhận là chỉ thị giá trị của sáng kiến hay công cụ cụ thể đó.

Điều quan trọng là phải định kỳ xem xét giá trị, tính liên quan và/hoặc khả năng áp dụng của sáng kiến lựa chọn bất kỳ.

7.8.4. Chú thích về Phụ lục A

Phụ lục A bao gồm danh mục không đầy đủ các sáng kiến tự nguyện và công cụ về trách nhiệm xã hội. Những sáng kiến và công cụ này được các chuyên gia của nhóm công tác xác định trong quá trình xây dựng tiêu chuẩn này, sử dụng tập hợp tiêu chí cụ thể được mô tả trong Phụ lục A. Các tiêu chí này không cấu thành đánh giá của ISO về giá trị hay hiệu lực của sáng kiến hay công cụ bất kỳ về trách nhiệm xã hội liệt kê trong Phụ lục A. Ngoài ra, thực tế là một sáng kiến hay công cụ về trách nhiệm xã hội đề cập trong Phụ lục không hàm ý bất kỳ dạng xác nhận nào của ISO đối với sáng kiến hay công cụ đó. Các đặc điểm quan trọng của sáng kiến không thể đo lường một cách khách quan trong phạm vi tiêu chuẩn này - như tính hiệu lực, độ tin cậy, tính hợp pháp và tính chất đại diện - không được xem xét ở đây. Những đặc điểm này cần được đánh giá trực tiếp bởi những người sử dụng sáng kiến hay công cụ đó. Hướng dẫn về các khía cạnh quan trọng khác cần tính đến khi đánh giá các sáng kiến được nêu trong Hộp 16.

Hộp 16 - Sáng kiến có thể chứng nhận và sáng kiến liên quan tới lợi ích thương mại hay kinh tế

Một số (chứ không phải tất cả) sáng kiến về trách nhiệm xã hội được nêu trong Phụ lục A có khả năng được chứng nhận theo sáng kiến bởi bên thứ ba độc lập. Trong một số trường hợp, chứng nhận là một yêu cầu cho việc sử dụng sáng kiến. Thực tế là một sáng kiến bao gồm khả năng, hay yêu cầu, chứng nhận không nên xem là sự thể hiện giá trị của sáng kiến. Việc thực thi công cụ hay sáng kiến bất kỳ trong Phụ lục A - bao gồm cả những sáng kiến có chứng nhận - không thể dùng để tuyên bố về sự phù hợp với hướng dẫn nêu trong tiêu chuẩn này.

Bất kể các sáng kiến được phát triển bởi tổ chức “vì lợi nhuận” hay “phi lợi nhuận”, một số sáng kiến hay công cụ liên quan tới lợi ích thương mại hoặc kinh tế, đòi hỏi chi trả cho việc sử dụng, phi thành viên, hay chi trả cho dịch vụ kiểm tra xác nhận hoặc chứng nhận. Sử dụng sáng kiến hay công cụ để thúc đẩy sản phẩm hoặc tổ chức là một ví dụ khác về sự liên quan về thương mại này. Bản thân sự tồn tại những lợi ích này không phải là khía cạnh tiêu cực của sáng kiến về trách nhiệm xã hội; chúng có thể, ví dụ, cần thiết cho tổ chức quản lý sáng kiến hay công cụ trang trải các chi phí và hoạt động của mình, hoặc đây có thể là phương thức hợp pháp để thông báo cho các bên liên quan về các đặc điểm liên quan của sản phẩm hay tổ chức. Tuy nhiên, khi đánh giá một sáng kiến hay công cụ liên quan tới lợi ích như vậy, người sử dụng tiêu chuẩn này cần xem xét các lợi ích thương mại kèm theo và khả năng tiềm ẩn các xung đột lợi ích. Ví dụ, tổ chức quản lý sáng kiến về trách nhiệm xã hội có thể đưa ra ưu tiên không thích đáng cho việc thu lợi nhuận từ việc cung cấp chứng nhận, làm tổn hại đến tính chính xác trong kiểm tra xác nhận các yêu cầu đối

với chứng nhận. Vì vậy, việc đánh giá sự tin cậy của tổ chức quản lý sáng kiến hay công cụ đặc biệt quan trọng khi chúng liên quan tới các lợi ích kinh tế hay thương mại.

PHỤ LỤC A

(tham khảo)

Ví dụ về các sáng kiến tự nguyện và công cụ trách nhiệm xã hội

Khi sử dụng phụ lục này, điều quan trọng cần hiểu rằng tiêu chuẩn này không phải là tiêu chuẩn hệ thống quản lý. Tiêu chuẩn này không nhằm mục đích cũng như không thích hợp cho mục đích chứng nhận, quy định hay hợp đồng. Mọi đề nghị chứng nhận hay tuyên bố về chứng nhận theo tiêu chuẩn này là thể hiện sai mục đích và dự kiến của tiêu chuẩn này. Thông tin cung cấp trong phụ lục này chỉ nhằm cung cấp một số ví dụ sẵn có về hướng dẫn tự nguyện bổ sung về trách nhiệm xã hội. Trong khi các sáng kiến này có thể đưa ra hướng dẫn hữu ích về trách nhiệm xã hội thì đây không phải là điều kiện tiên quyết rằng tổ chức nên tham gia vào bất kỳ trong số các sáng kiến này hay sử dụng công cụ bất kỳ nào để trở thành có trách nhiệm xã hội.

Phụ lục này cung cấp một danh mục không đầy đủ các sáng kiến tự nguyện và công cụ trách nhiệm xã hội. Mục đích của phụ lục này là đưa ra các ví dụ về các sáng kiến và công cụ hiện có có thể cung cấp hướng dẫn về các chủ đề cốt lõi và các thực hành tích hợp trách nhiệm xã hội.

Để hiểu và thực thi trách nhiệm xã hội tốt hơn, người sử dụng cũng nên xem Thư mục tài liệu tham khảo, là một phần tích hợp của tiêu chuẩn này. Thư mục này cung cấp các tài liệu viện dẫn về các công cụ quốc tế được xem là nguồn khuyến nghị chính thức trong tiêu chuẩn này.

Với mục đích của tiêu chuẩn này, sáng kiến trách nhiệm xã hội đề cập đến “chương trình hay hoạt động nhằm đáp ứng một mục tiêu cụ thể liên quan đến trách nhiệm xã hội” (2.10). Công cụ trách nhiệm xã hội đề cập đến hệ thống, phương pháp luận hay phương tiện tương tự liên quan tới một sáng kiến trách nhiệm xã hội cụ thể và được thiết kế để hỗ trợ các tổ chức trong việc đáp ứng một mục tiêu cụ thể về trách nhiệm xã hội.

Phụ lục này được chia thành hai bảng, phân biệt giữa các sáng kiến và công cụ áp dụng cho nhiều hơn một lĩnh vực (Bảng A.1: “đa lĩnh vực”) và những loại chỉ áp dụng riêng cho khu vực công hay tư (Bảng A.2: “ngành”).

Các sáng kiến đa lĩnh vực về trách nhiệm xã hội liệt kê trong Bảng A.1 gồm ba loại sáng kiến: “sáng kiến liên chính phủ” (do các tổ chức liên chính phủ xây dựng và quản lý); “sáng kiến đa bên liên quan” (được xây dựng hay quản lý thông qua các quá trình đa bên); và “sáng kiến đơn bên liên quan” (được xây dựng hay quản lý thông qua các quá trình đơn bên).

Các sáng kiến ngành về trách nhiệm xã hội liệt kê trong Bảng A.2 đề cập đến các sáng kiến được xây dựng bởi các lĩnh vực cụ thể (như nông nghiệp, công nghệ thông tin, dịch vụ công, du lịch, v.v..) với nỗ lực nhằm giải quyết những thách thức cụ thể đối với lĩnh vực đó. Không phải tất cả các lĩnh vực có sáng kiến được xây dựng đều được liệt kê trong phụ lục này và cũng không phải mọi sáng kiến trong lĩnh vực bất kỳ đều được đề cập trong bảng này. Sự tồn tại một sáng kiến trong một lĩnh vực cụ thể không có nghĩa rằng ngành đó có trách nhiệm hơn hay có nhiều mối nguy hơn.

Đối với mỗi sáng kiến hay công cụ được liệt kê, tổ chức đưa ra sáng kiến hay công cụ đều được nêu và thông tin về các chủ đề cốt lõi hay thực tiễn kết hợp trách nhiệm xã hội có liên quan cũng được cung cấp. Địa chỉ internet được đưa ra với mô tả tóm tắt về mục đích dự kiến và những người có thể sử dụng sáng kiến hay công cụ, cũng như chi tiết về việc có cần là thành viên để sử dụng sáng kiến hay công cụ đó hay không. Thông tin về sự tham gia liên chính phủ và bên liên quan trong việc xây dựng hay điều hành sáng kiến hay công cụ cũng được đưa ra cùng với thông tin về sáng kiến hay công cụ có được dùng cho mục đích chứng nhận hay không.

Thông tin trong phụ lục này do các chuyên gia tham gia trong quá trình soạn thảo tiêu chuẩn này cung cấp. Thông tin này phản ánh hiện trạng tại thời điểm hoàn thành tiêu chuẩn này và sẽ được xem xét lại khi soát xét tiêu chuẩn này. Phải thừa nhận rằng thông tin trong phụ lục này không phải là đầy đủ và trách nhiệm xã hội là một lĩnh vực liên tục phát triển, các tổ chức xem xét khả năng sử dụng các sáng kiến hay công cụ cũng nên tìm kiếm thông tin cập nhật từ những nguồn khác về các sáng kiến có thể áp dụng cho quốc gia, khu vực hay ngành mình.

Sáng kiến tự nguyện hay công cụ trách nhiệm xã hội được đề cập trong phụ lục này với điều kiện đáp ứng tất cả các tiêu chí sau đây:

- nhằm vào các khía cạnh thuộc một hoặc nhiều chủ đề cốt lõi hay khía cạnh tích hợp trách nhiệm xã hội (như mô tả trong Điều 5, 6 và 7 của tiêu chuẩn này);
- không được thiết kế riêng để sử dụng ở một quốc gia hay cho các tổ chức từ một quốc gia, ngay cả khi hoạt động ở nước ngoài;
- hiện được sử dụng ở nhiều hơn một quốc gia;

- không được thiết kế để sử dụng bởi một tổ chức hay nhóm các tổ chức (nghĩa là các tổ chức liên kết thông qua chủ sở hữu hay đối tác chung);
- được phổ biến rộng rãi miễn phí, như một công cụ hay hướng dẫn (Chú thích: thực tế là tổ chức có trách nhiệm đối với sáng kiến hay công cụ này có thể có các hoạt động khác đòi hỏi người sử dụng trả tiền, như phí thành viên hay phí dịch vụ, không loại trừ sáng kiến hay công cụ đó khỏi danh mục liệt kê ở đây, bất kể chi phí này kết nối với sáng kiến hay công cụ theo cách nào);
- không được quản lý bởi một tổ chức tư nhân “vì lợi nhuận” chủ yếu vì mục đích thu lợi tài chính; và
- sẵn có ở ít nhất một ngôn ngữ chính thống của ISO.

Hộp 17 - ISO không xác nhận sáng kiến

Các tiêu chí nêu ở trên không tạo thành đánh giá của ISO về giá trị hay hiệu lực của sáng kiến hay công cụ bất kỳ về trách nhiệm xã hội liệt kê trong phụ lục này. Tiêu chí chỉ đơn thuần nhằm cung cấp cơ sở khách quan cho việc xác định các dạng sáng kiến và công cụ có thể áp dụng cho nhiều tổ chức.

Trong việc xác định nên sử dụng sáng kiến hay công cụ bất kỳ nào, tổ chức cần lưu ý các xem xét nêu trong 7.8. Ngay cả khi phụ lục này liệt kê một số sáng kiến trách nhiệm xã hội có kèm theo chứng nhận thì cũng không nhất thiết phải chứng nhận dựa trên sáng kiến bất kỳ được xem xét theo hướng dẫn trong tiêu chuẩn này (xem Hộp 16).

Thực tế là sáng kiến hay công cụ đề cập trong phụ lục này không hàm ý một dạng xác nhận bất kỳ của ISO cho sáng kiến hay công cụ đó. Ngoài ra, các đặc điểm quan trọng liên quan tới sáng kiến không thể đo lường một cách khách quan trong phạm vi tiêu chuẩn này - như tính hiệu lực, độ tin cậy, tính hợp pháp và tính chất đại diện - không được xem xét ở đây. Những đặc điểm này cần được đánh giá trực tiếp bởi những người sử dụng sáng kiến hay công cụ đó.

Bảng A.1 - Ví dụ về các sáng kiến đa lĩnh vực

(áp dụng cho nhiều lĩnh vực hoạt động - xem 7.8 và phần giới thiệu của Phụ lục này)

Thông tin trong Phụ lục này phản ánh tình hình tại thời điểm hoàn thành tiêu chuẩn này. Những thông tin này được thừa nhận là không đầy đủ và trách nhiệm xã hội là một lĩnh vực phát triển không ngừng, nên khuyến nghị rằng cần tìm những thông tin cập nhật từ các nguồn khác.

SÁNG KIẾN HAY CÔNG CỤ CỦA TỔ CHỨC (liệt kê bởi tổ chức theo thứ tự bảng chữ cái trong từng phần)	Dấu “X” chỉ ra rằng sáng kiến/công cụ đề cập đến ít nhất một khía cạnh hay vấn đề được nêu trong điều tương ứng.														Thông tin bổ sung (gồm mô tả tóm tắt mục tiêu của sáng kiến/công cụ; sự tham gia của các bên liên quan trong việc quản lý; độc giả mục tiêu và điều kiện tiếp cận; có dùng cho chứng nhận hay không; và trang web để biết thêm thông tin)	
	CHỦ ĐỀ CỐT LÕI*							THỰC HÀNH TÍCH HỢP TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI*								
	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	5.2	5.3	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6		7.7

* **Chỉ mục các điều của tiêu chuẩn này:** 6.2 Điều hành tổ chức; 6.3 Quyền con người; 6.4 Thực hành lao động; 6.5 Môi trường; 6.6 Thực tiễn hoạt động công bằng; 6.7 Vấn đề người tiêu dùng; 6.8 Sự tham gia và phát triển của cộng đồng; 5.2 Thừa nhận trách nhiệm xã hội; 5.3 Nhận biết và cam kết của các bên liên quan; 7.2 Mối quan hệ giữa đặc điểm của tổ chức với trách nhiệm xã hội; 7.3 Hiểu biết về trách nhiệm xã hội của tổ chức; 7.4 Thực hành tích hợp trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức; 7.5 Trao đổi thông tin về trách nhiệm xã hội; 7.6 Nâng cao uy tín về trách nhiệm xã hội; 7.7 Xem xét và cải thiện hành động và thực hành của tổ chức liên quan đến trách nhiệm xã hội.

Phần 1: SÁNG KIẾN LIÊN CHÍNH PHỦ

(Các sáng kiến và công cụ hoạt động dưới trách nhiệm trực tiếp của các thể chế liên chính phủ, như các cơ quan Liên hiệp quốc)

OECD																	
Công cụ nhận thức rủi ro đối với các công ty đa quốc gia trong khu vực quản lý kém	X	X	X		X		X	X	X	X	X	X				X	Cung cấp danh mục kiểm tra cho các công ty sử dụng khi kiểm tra những rủi ro và tình huống khó xử về đạo đức liên quan tới hoạt động tiềm năng của họ ở các quốc gia có sự quản lý kém. www.oecd.org/
UNCTAD Nhóm công tác Liên chính phủ gồm các chuyên gia tiêu chuẩn quốc tế về giải trình và báo cáo (ISAR)	X		X	X	X		X	X								X	Nhóm công tác cố gắng hợp nhất các vấn đề minh bạch và giải trình ở cấp độ chung. Các vấn đề đề cập trong báo cáo và giải trình chung bao gồm: Thực thi tiêu chuẩn báo cáo tài chính quốc tế (IFRS), giải trình bởi các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME), công khai quản lý tập thể, báo cáo trách nhiệm tập thể, và báo cáo môi trường. Hàng năm các nhóm liên quan gặp gỡ để thảo luận và thống nhất về cách tiếp cận các vấn đề cần giải quyết của nhóm. Công khai cho tất cả các tổ chức. Không cần đóng phí. www.unctad.org/isar

UNEP Mạng lưới khí hậu trung hòa				X									X	X	X	X	Sáng kiến liên kết với UNEP công khai cho tất cả các tổ chức. Tạo điều kiện thuận lợi cho trao đổi thông tin về cách thức tổ chức thực hiện cắt giảm phát thải khí gây hiệu ứng nhà kính. Ban giám đốc gồm các bên liên quan được chỉ định giám sát chương trình. http://www.unep.org/climateneutral/
UNEP Sáng kiến vòng đời sản phẩm			X	X		X	X						X	X		X	Sáng kiến công khai cho các chuyên gia từ các tổ chức tích cực trong lĩnh vực quản lý vòng đời sản phẩm. Cần đóng phí thành viên hàng năm. Nhóm công tác gồm có Ban thư ký của UN và các bên liên quan muốn phát triển năng lực và đào tạo về cách tiếp cận vòng đời sản phẩm. Một liên kết của Chương trình Môi trường Liên hiệp quốc. http://lcinitiative.unep.fr/
Công ước toàn cầu của Liên hiệp quốc		X	X	X	X								X				Sáng kiến của Liên hiệp quốc hướng tới các tổ chức kinh doanh. Công khai cho mọi tổ chức, bên tham gia cam kết các chiến lược và hoạt động tuân theo mười nguyên tắc trong lĩnh vực quyền con người, lao động, môi trường và chống tham nhũng, cũng như hành động hỗ trợ các mục tiêu rộng hơn của UN. Một diễn đàn tự nguyện, hàng năm tổ chức cần báo cáo về nỗ lực thực thi các nguyên tắc thông qua chính sách và thực tiễn. Công ước toàn cầu của Liên hiệp quốc xây dựng các công cụ và tài liệu hướng dẫn trên tất cả các lĩnh vực chính để hỗ trợ các tổ chức tham gia. Không cần đóng phí. www.unglobalcompact.org/
UNGC, UNDP, UNITAR Công cụ đánh giá đối tác của Liên hiệp quốc							X		X				X				Công cụ hoạch định tự đánh giá để tăng cường tác động phát triển và đóng góp vào sự phát triển bền vững trong quan hệ đối tác công-tư. Miễn phí cho tất cả các tổ chức. UNIDO đào tạo chuyên gia tư vấn để phổ biến phương pháp tiếp cận và kỹ thuật quản lý trách nhiệm xã hội doanh nghiệp (CSR) cho các tổ chức trên thế giới. www.unglobalcompact.org/issues/partnerships/pat.htm
UNIDO Chương trình vườn ươm doanh nghiệp trách nhiệm		X	X	X	X			X	X		X	X	X			X	Sáng kiến do UNIDO hỗ trợ nhằm vào các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Không yêu cầu là thành viên và phí. Cung cấp khung cấu trúc và phần mềm phân tích để hỗ trợ SME về CSR. www.unido.org/reap
Phần 2: CÁC SÁNG KIẾN ĐA BÊN LIÊN QUAN																	
(Các sáng kiến hay công cụ được xây dựng hoặc quản lý thông qua quá trình đa bên liên quan)																	
Trách nhiệm giải trình Bộ AA1000	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Tổ chức trên cơ sở thành viên dành cho tất cả các tổ chức và cá nhân. Đóng phí thành viên. Trọng tâm là đảm bảo tính bền vững và báo cáo trách nhiệm xã hội cùng sự gắn kết với các bên liên quan. Đã xây dựng ba tiêu chuẩn dự kiến sử dụng cho mọi tổ chức: • AA1000APS - đưa ra các nguyên tắc chung của trách nhiệm giải trình • AA1000AS - đưa ra các yêu cầu cho việc thực hiện bảo đảm tính bền vững • AA1000SES - quy định khung cho sự gắn kết với các bên liên quan www.accountability21.net
Tổ chức ân xá quốc tế Nguyên tắc về quyền con người đối với công ty		X											X			X	Tổ chức thành viên dành cho tất cả các cá nhân muốn thúc đẩy sự tôn trọng quyền con người. Nguồn thông tin về khía cạnh quyền con người tại các quốc gia cụ thể. Ấn phẩm "Các nguyên tắc quyền người đối với công ty" gồm một danh mục www.amnesty.org
Sáng kiến kinh doanh tuân thủ xã hội (BSCI)		X	X	X	X		X	X	X		X						Sáng kiến công nghiệp tập trung vào thực hành lao động trong chuỗi cung ứng của các công ty chủ yếu bán lẻ lớn. Hầu hết thành viên là nhà bán lẻ và các công ty tiếp thị đóng phí thành viên và đồng ý đánh giá nhà cung cấp theo các quy phạm thực hành. Sáng kiến chứng nhận chuyên gia đánh giá. www.bsci-eu.org

Trung tâm đạo đức kinh doanh (ZfW) Hệ thống quản lý giá trị	X	X	X	X	X	X	X					X	X	X	X	X	Tổ chức tìm kiếm thúc đẩy đạo đức kinh doanh ở Đức và Châu Âu. Tổ chức đưa ra các công cụ đào tạo và quản lý, bao gồm một "khung điều hành" các vấn đề pháp lý, kinh tế, sinh thái và xã hội www.dnwe.de/wertemanagement.php (Đức)
Ceres Nguyên tắc Ceres					X								X	X			Tổ chức trên cơ sở thành viên chủ yếu gồm các tổ chức môi trường cùng với các nhà đầu tư tìm kiếm sử dụng thị trường vốn để thu hút các công ty trong vấn đề môi trường và điều hành. Các công ty được mời để xác nhận nguyên tắc Ceres. Việc thực hiện những nguyên tắc này liên quan đến báo cáo đánh giá và báo cáo công khai. Các thành viên phải đóng phí. Các công ty thành viên tiếp cận để hỗ trợ kỹ thuật trong vấn đề môi trường và quản lý của họ. www.ceres.org
CSR360 Mạng lưới đối tác toàn cầu	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Thúc đẩy trao đổi thông tin quốc tế về CSR. Cầu có sự đóng góp và phê duyệt để trở thành "tổ chức đối tác". Mạng lưới được triệu tập Giới Kinh doanh trong cộng đồng (BITC) của Anh. www.csr360.org
EFQM Khung CSR và Mô hình xuất sắc	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Công cụ "tự đánh giá" được thiết kế để sử dụng trong quản lý CSR. Trước đây Quỹ quản lý chất lượng Châu Âu, EFQM là một tổ chức thành viên dành cho các tổ chức kinh doanh, chính phủ và tổ chức phi lợi nhuận. Yêu cầu đóng phí. Tổ chức tạo điều kiện trao đổi thông tin và cung cấp dịch vụ cho các thành viên. www.efqm.org
ETI Sáng kiến đạo đức trong thương mại		X	X					X		X	X	X	X	X	X	X	Tổ chức thành viên dành cho các công ty, tổ chức phi chính phủ (NGO) và tổ chức công đoàn cụ thể. Mục đích là cho các công ty cung ứng làm việc với NGO và tổ chức công đoàn để tìm hiểu về cách thực hiện quy phạm thực hành lao động trong chuỗi cung ứng tốt nhất. Các công ty đóng phí thành viên, đồng ý áp dụng quy phạm thực hành lao động cho nhà cung cấp của họ, báo cáo các hoạt động và tuân thủ các yêu cầu khác. www.ethicaltrade.org/
Mạng lưới đạo đức kinh doanh Châu Âu (EBEN)	X	X	X	X	X	X	X	X				X			X		Tổ chức thành viên thu phí hàng năm, dành cho việc thúc đẩy đạo đức kinh doanh. Tổ chức các hội thảo và xuất bản ấn phẩm. Ngoài ra còn tổ chức mạng lưới quốc gia và mạng lưới về các chủ đề cụ thể về đạo đức cán bộ và các thành viên khác trong tập thể. www.eben-net.org
Hiệp hội công bằng lao động (FLA)	X	X	X					X	X				X	X	X	X	Sáng kiến đa bên liên quan thiết lập để giải quyết thực hành lao động trong chuỗi cung ứng. Các bên tham gia bao gồm các công ty cung ứng, trường cao đẳng và đại học, tổ chức phi chính phủ. Các công ty tham gia phải hỗ trợ giám sát và kiểm tra điều kiện làm việc của các nhà cung cấp của họ. FLA xuất bản báo cáo công khai. www.fairlabor.org/
FORÉTICA Hệ thống quản lý đạo đức SGE 21 và CSR	X		X	X	X	X	X										Sáng kiến đưa ra các tiêu chí về việc thiết lập, thực hiện và đánh giá hệ thống quản lý về đạo đức và trách nhiệm xã hội. www.foretica.es (Tây Ban Nha)
Sáng kiến báo cáo toàn cầu (GRI) Hướng dẫn báo cáo tính bền vững	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X	X	X	Sáng kiến do UNEP và CERES xây dựng (cũng bao gồm trong phụ lục này) cung cấp các chỉ số mô hình, các hướng dẫn và các công cụ hỗ trợ trong báo cáo tính bền vững. Các bên liên quan của tổ chức toàn cầu cung cấp hướng dẫn và điều hành. Các hướng dẫn, phụ trương và phụ lục được cung cấp miễn phí trên trang web. Các tài liệu đào tạo kèm theo thu mức phí danh nghĩa. Các công cụ bao gồm: <ul style="list-style-type: none">• Các hướng dẫn báo cáo bền vững (các chỉ số và nguyên tắc).• Phụ trương ngành cụ thể khác nhau (xây dựng, viễn thông, tổ chức công cộng, v.v.).• Nghị định thư về ranh giới (phạm vi ảnh hưởng và phân tích tác động). www.globalreporting.org

																		khác nhau trong sản xuất đường. Phí tính cho thành viên của Ủy ban chỉ đạo, cố vấn đặc biệt cho một nhóm công tác hay thành viên của một nhóm công tác. www.bettersugarcane.org
Quy phạm chung cho Hiệp hội cộng đồng cà phê (4C) Quy phạm thực hành		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Tổ chức thành viên các nhà sản xuất cà phê, các tổ chức “thương mại và công nghiệp” (các nhà bán lẻ, tiếp thị thương hiệu, nhà sản xuất) và xã hội dân sự (NGO và tổ chức công đoàn) được thành lập để thúc đẩy các điều kiện xã hội, môi trường và kinh tế tốt hơn trong sản xuất cà phê. Chương trình bao gồm quy phạm chung cho cộng đồng cà phê (4C), “hệ thống kiểm định” và hỗ trợ kỹ thuật cho nhà sản xuất. Các thành viên tham gia vào quản lý và kiểm tra các sáng kiến. www.4c-coffeeassociation.org
Tổ chức quốc tế nhãn thương mại công bằng (FLO)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Tổ chức bảo trợ cho các sáng kiến nhãn hiệu tại 20 quốc gia trong mạng lưới các nhà sản xuất và tổ chức chứng nhận. Tổ chức quy định giấy chứng nhận theo tiêu chuẩn thương mại công bằng đối với lĩnh vực chung hoặc lĩnh vực cụ thể. Thành viên được chứng nhận có thể sử dụng dấu chứng nhận và tham gia vào hội nghị toàn thể và ban điều hành. www.fairtrade.net
GLOBAL G.A.P			X	X		X								X	X	X	X	GAP đề cập đến thực hành nông nghiệp tốt. Hiệp hội phi lợi nhuận được thành lập để xây dựng tiêu chuẩn tự nguyện cho chứng nhận các sản phẩm và thực hành nông nghiệp. Thành viên phải đóng phí để tham gia xây dựng những tiêu chuẩn này. www.globalgap.org
Sáng kiến quốc tế về cacao		X	X	X				X		X	X	X	X	X	X	X	X	Tổ chức được thành lập để chống lao động trẻ em và các thực hành lao động lạm dụng khác trong trồng cacao. Các tổ chức tham gia bao gồm các thương hiệu sôcôla lớn, chế biến cacao cũng như các NGO và tổ chức công đoàn. www.cocoainitiative.org
Liên minh rừng nhiệt đới Tiêu chuẩn mạng lưới nông nghiệp bền vững (SAN)	X	X	X	X	X	X	X							X			X	Tổ chức thành viên bao gồm các nông trại và nhóm nhà sản xuất, trồng cây xuất khẩu nhiệt đới. Tổ chức cố gắng thúc đẩy hoạt động quản lý tốt nhất thông qua chuỗi giá trị nông nghiệp bằng cách khuyến khích nông dân thực hiện theo tiêu chuẩn SAN và thúc đẩy các thương nhân và người tiêu dùng hỗ trợ tính bền vững. www.rainforest-lliance.org/agricultur.cfm?id=standards
Chứng nhận UTZ	X	X	X	X	X	X	X	X	X					X	X	X		Sáng kiến chứng nhận dựa trên Quy phạm đạo đức thiết lập tiêu chí xã hội và môi trường cho các thực hành nông nghiệp có trách nhiệm và quản lý trang trại hiệu quả. Sử dụng chuyên gia đánh giá bên thứ ba. Hiện tập trung vào sản xuất cà phê, ca cao, chè và dầu cọ. Các dịch vụ bao gồm hệ thống truy nguyên và theo dõi theo sản phẩm được chứng nhận thông qua chuỗi từ nhà sản xuất đến chế biến để cung cấp cho người mua hiểu biết rõ hơn về nguồn gốc sản phẩm của họ. www.utzcertified.org
Quỹ cacao thế giới		X	X	X	X	X	X	X	X						X			Tổ chức thành viên thu phí gồm các công ty sôcôla, chế biến cacao, các thương nhân và hiệp hội công nghiệp. Hiệp hội hỗ trợ chương trình thúc đẩy canh tác bền vững và thân thiện với môi trường, phát triển cộng đồng, tiêu chuẩn lao động, lợi nhuận cải thiện và công bằng. www.worldcocoaoundation.org
Ngành: DỆT MAY																		
Chiến dịch		X	X		X	X				X	X			X				Hiệp hội quốc tế gồm các tổ chức quốc

Ngành: LÂM NGHIỆP																	
Hội đồng quản lý rừng (FSC)			X	X	X				X	X	X	X	X	X	X	X	Nhóm thành viên dựa trên phí dành cho các tổ chức và cá nhân. Các thành viên hỗ trợ trong việc quản lý và xây dựng chính sách. FSC là hệ thống chứng nhận quy định việc xây dựng tiêu chuẩn quốc tế, bảo đảm thương hiệu và các dịch vụ công nhận các công ty, tổ chức và cộng đồng quan tâm đến trách nhiệm quản lý rừng. http://www.fsc.org/
Chương trình xác nhận phương thức chứng nhận rừng (PEFC)			X	X	X				X	X	X				X	X	PEFC là một tổ chức bảo trợ thừa nhận lẫn nhau về phương thức chứng nhận trong quản lý rừng bền vững. Các tổ chức quốc gia thực hiện quản lý và thừa nhận các nhóm thành viên. http://www.pefc.or
Ngành: CÔNG NGHỆ THÔNG TIN																	
UNEP và Liên minh viễn thông quốc tế (ITU) Sáng kiến bền vững điện tử toàn cầu (GeSI)					X				X					X	X	X	Tổ chức thành viên dựa trên phí dành cho mọi công ty và tổ chức liên quan tham gia vào ngành công nghệ thông tin và viễn thông. Cung cấp hướng dẫn và công cụ đánh giá để nâng cao hiệu quả bền vững của các thành viên. www.gesi.org
Ngành: VẬN TẢI																	
Liên minh vận tải đường bộ quốc tế Hiến chương về sự phát triển bền vững					X									X			Tổ chức đại diện quốc tế trong ngành vận tải đường bộ. Hiến chương nhằm mục đích thúc đẩy trách nhiệm xã hội trong ngành vận tải. www.iru.org/index/en_iru_com_cas
Ngành: DU LỊCH																	
Liên minh các tổ chức liên quan đến du lịch Quy phạm đạo đức về bảo vệ trẻ em khỏi bị bóc lột tình dục trong ngành du lịch														X		X	Quy phạm đạo đức tự nguyện các tổ chức cam kết thực hiện sáu tiêu chí nhằm bảo vệ trẻ em khỏi bị bóc lột tình dục trong ngành du lịch. Cung cấp bộ công cụ đào tạo miễn phí cho việc thực hiện những tiêu chí này. ECPAT Mỹ làm thư ký. www.ecpat.net www.thecode.org
Liên minh rừng nhiệt đới và các đối tác khác Đối tác tiêu chuẩn du lịch bền vững toàn cầu																X	Sáng kiến của liên minh rừng nhiệt đới, Chương trình môi trường của Liên hiệp quốc, Quỹ Liên hiệp quốc và Tổ chức du lịch thế giới Liên hiệp quốc gồm các hiệp hội ngành công nghiệp và Tổ chức Phi chính phủ khác. Tiêu chuẩn du lịch bền vững là cơ sở cho sự hiểu biết chung về ý nghĩa của du lịch bền vững. www.sustainabletourismcriteria.org

PHỤ LỤC B

(tham khảo)

Thuật ngữ viết tắt

APR	tỷ lệ phần trăm hàng năm
CH ₄	metan

CO ₂	cácbon dioxit
CSR	trách nhiệm xã hội doanh nghiệp
GHG	khí nhà kính
HIV/AIDS	Virut gây suy giảm miễn dịch ở người/Hội chứng thiếu hụt miễn dịch mắc phải
ILO	Tổ chức Lao động Quốc tế
MDG	Mục tiêu phát triển thiên niên kỷ
NGO	tổ chức phi chính phủ
NOx	nitơ oxit
N ₂ O	dinitơ oxit
OSH	an toàn và sức khỏe nghề nghiệp (còn được viết là OHS) PBT chất độc và tích tụ sinh học lâu dài
POP	chất gây ô nhiễm hữu cơ bền
SMO	tổ chức nhỏ và vừa
SOx	lưu huỳnh oxit
UN	Liên hiệp quốc
UNFCCC	Thỏa thuận khung của Liên hiệp quốc về biến đổi khí hậu
VOC	hợp chất hữu cơ dễ bay hơi
vPvB	rất lâu dài và tích tụ sinh học
WTO	Tổ chức Thương mại Thế giới

THƯ MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] TCVN ISO 9000 (ISO 9000), Hệ thống quản lý chất lượng - Cờ sở và từ vựng
- [2] TCVN ISO 9001 (ISO 9001), Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu
- [3] TCVN ISO 9004 (ISO 9004), Quản lý thành công bền vững tổ chức - Cách tiếp cận quản lý chất lượng
- [4] TCVN ISO 10001 (ISO 10001), Quản lý chất lượng - Sự thỏa mãn của khách hàng - Hướng dẫn về quy phạm thực hành đối với tổ chức
- [5] TCVN ISO 10002 (ISO 10002), Quản lý chất lượng - Sự thỏa mãn của khách hàng - Hướng dẫn về xử lý khiếu nại trong tổ chức
- [6] TCVN ISO 10003 (ISO 10003), Quản lý chất lượng - Sự thỏa mãn của khách hàng - Hướng dẫn về giải quyết tranh chấp bên ngoài tổ chức
- [7] TCVN ISO 14001 (ISO 14001), Hệ thống quản lý môi trường - Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng
- [8] TCVN ISO 14004 (ISO 14004), Hệ thống quản lý môi trường - Hướng dẫn chung về nguyên tắc, hệ thống và kỹ thuật hỗ trợ
- [9] ISO 14005, *Environmental management systems - Guidelines for the phased implementation of an environmental management system, including the use of environmental performance evaluation* (Hệ thống quản lý môi trường - Hướng dẫn thực hiện theo từng giai đoạn hệ thống quản lý môi trường, bao gồm cả việc sử dụng đánh giá tính năng môi trường)
- [10] TCVN ISO 14006 (ISO 14006), Hệ thống quản lý môi trường - Hướng dẫn tích hợp thiết kế sinh thái
- [11] TCVN ISO 14015 (ISO 14015), Quản lý môi trường - Đánh giá môi trường các địa điểm và tổ chức (EASO)
- [12] TCVN ISO 14020 (ISO 14020), Nhãn môi trường và công bố môi trường - Nguyên tắc chung
- [13] TCVN ISO 14021 (ISO 14011), Nhãn môi trường và công bố môi trường - Hình thức tự công bố về môi trường (ghi nhãn môi trường kiểu II)
- [14] TCVN ISO 14024 (ISO 14024), Nhãn môi trường và công bố môi trường - Ghi nhãn môi trường kiểu I - Nguyên tắc và thủ tục
- [15] TCVN ISO 14025 (ISO 14025), Nhãn môi trường và công bố môi trường - Công bố môi trường kiểu III - Nguyên tắc và thủ tục

- [16] TCVN ISO 14031 (ISO 14031), Quản lý môi trường - Đánh giá kết quả thực hiện về môi trường - Hướng dẫn
- [17] TCVN ISO 14040 (ISO 14040), Quản lý môi trường - Đánh giá vòng đời của sản phẩm - Nguyên tắc và khuôn khổ
- [18] TCVN ISO 14044 (ISO 14044), Quản lý môi trường - Đánh giá vòng đời của sản phẩm - Yêu cầu và hướng dẫn
- [19] ISO 14045, *Environmental management - Eco-efficiency assessment of product systems - Principles, requirements and guidelines* (Quản lý môi trường - Đánh giá hiệu quả sinh thái của hệ thống sản phẩm - Nguyên tắc, yêu cầu và hướng dẫn)
- [20] ISO/TR 14047, *Environmental management - Life cycle impact assessment - Examples of application of ISO 14042* (Quản lý môi trường - Đánh giá tác động vòng đời của sản phẩm - Ví dụ áp dụng ISO 14042)
- [21] ISO/TR 14048, *Environmental management - Life cycle assessment - Data documentation format* (Quản lý môi trường - Đánh giá vòng đời của sản phẩm - Tài liệu định dạng dữ liệu)
- [22] ISO/TR 14049, *Environmental management - Life cycle assessment - Examples of application of ISO 14041 to goal and scope definition and inventory analysis* (Quản lý môi trường - Đánh giá vòng đời của sản phẩm - Ví dụ áp dụng TCVN ISO 14041:2000 xác định mục tiêu, phạm vi và phân tích kiểm kê)
- [23] TCVN ISO 14050 (ISO 14050), Quản lý môi trường - Từ vựng
- [24] ISO 14051, *Environmental management - Material flow cost accounting - General framework* (Quản lý môi trường - Tính toán chi phí dòng nguyên liệu - Khuôn khổ chung)
- [25] ISO 14062, *Environmental management - Integrating environmental aspects into product design and development* (Quản lý môi trường - Kết hợp các khía cạnh môi trường vào thiết kế và phát triển sản phẩm)
- [26] TCVN ISO 14063 (ISO 14063), Quản lý môi trường - Trao đổi thông tin môi trường - Hướng dẫn và ví dụ
- [27] TCVN ISO 14064-1 (ISO 14064-1), Hiệu ứng nhà kính - Phần 1: Quy định kỹ thuật và hướng dẫn để định lượng và báo cáo các phát thải và loại bỏ khí nhà kính ở cấp độ tổ chức
- [28] TCVN ISO 14064-2 (ISO 14064-2), Khí nhà kính - Phần 2: Quy định kỹ thuật và hướng dẫn để định lượng, quan trắc và báo cáo về sự giảm thiểu phát thải hoặc tăng cường loại bỏ khí nhà kính ở cấp độ dự án
- [29] TCVN ISO 14065 (ISO 14065), Khí nhà kính - Các yêu cầu đối với các tổ chức thẩm định và kiểm định khí nhà kính sử dụng trong việc công nhận hoặc các hình thức thừa nhận khác
- [30] TCVN ISO 14066 (ISO 14066), Khí nhà kính - Yêu cầu năng lực đối với đoàn thẩm định và đoàn kiểm định khí nhà kính
- [31] ISO 14067-1¹⁾, *Carbon footprint of products - Part 1: Quantification* (Dấu vết cacbon của sản phẩm - Phần 1: Định lượng)
- [32] ISO 14067-2¹⁾, *Carbon footprint of products - Part 2: Communication* (Dấu vết cacbon của sản phẩm - Phần 2: Trao đổi thông tin)
- [33] ISO 14069-2²⁾, *GHG - Quantification and reporting of GHG emissions for organizations (Carbon footprint of organization) - Guidance for the Application of ISO 14064-1* [Khí nhà kính - Định lượng và báo cáo phát thải GHG đối với tổ chức (Dấu vết cacbon của tổ chức) - Hướng dẫn áp dụng ISO 14064-1:2011]
- [34] TCVN ISO 19011:2003³⁾, Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và/hoặc hệ thống quản lý môi trường
- [35] TCVN ISO 22000 (ISO 22000), Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm - Yêu cầu đối với các tổ chức trong chuỗi thực phẩm
- [36] TCVN ISO/IEC 27001 (ISO/IEC 27001), Công nghệ thông tin - Hệ thống quản lý an toàn thông tin - Các yêu cầu
- [37] ISO 10993-2:2006, *Biological evaluation of medical devices - Part 2: Animal welfare requirements* (Đánh giá sinh học của thiết bị y tế - Phần 2: Các yêu cầu về bảo vệ động vật)

¹⁾ Tiêu chuẩn này hiện đã được công bố thành ISO/TS 14067:2013.

²⁾ Tiêu chuẩn này hiện đã được công bố thành ISO/TR 14069:2013.

³⁾ Tiêu chuẩn này hiện đã được thay thế bằng TCVN ISO 19011:2013 chấp nhận ISO 19011:2011.

- [38] ISO Guide 64, *Guide for addressing environmental issues in product standards* (Hướng dẫn giải quyết vấn đề môi trường trong tiêu chuẩn sản phẩm)
- [39] TCVN 6450:2007 (ISO/IEC Guide 2:2004), Tiêu chuẩn hóa và các hoạt động liên quan - Thuật ngữ chung và định nghĩa
- [40] ISO/IEC Guide 71:2001, *Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities* (Hướng dẫn cho người xây dựng tiêu chuẩn hướng đến nhu cầu của người già và người khuyết tật)
- [41] African Union Convention on Preventing and Combating Corruption, 2003 (Công ước Liên minh Châu Phi về phòng và chống tham nhũng, 2003)
- [42] A/HRC/8/5 United Nations, 7 April 2008, Protect, Respect and Remedy: a Framework for Business and Human Rights; Report of the Special Representative of the Secretary-General on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises. John Ruggie (A/HRC/8/5 Liên hiệp quốc, ngày 7 tháng 4 năm 2008, Bảo vệ, tôn trọng và khắc phục: Khôn khổ cho kinh doanh và Nhân quyền; Báo cáo của đại diện đặc biệt của Tổng thư ký về vấn đề nhân quyền và Tập đoàn xuyên quốc gia và các doanh nghiệp kinh doanh khác, John Ruggie).
- [43] A/HRC/8/16 United Nations, 15 May 2008, Clarifying the Concepts of “Sphere of influence” and “Complicity”; Report of the Special Representative of the Secretary-General on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises. John Ruggie (A/HRC/8/16 Liên hiệp quốc, ngày 15 tháng 5 năm 2008, làm rõ khái niệm về “Phạm vi ảnh hưởng” và “Đồng lõa”; Báo cáo của đại diện đặc biệt của Tổng thư ký về vấn đề nhân quyền và Tập đoàn xuyên quốc gia và các doanh nghiệp kinh doanh khác, John Ruggie)
- [44] Council of Europe Civil Law Convention on Corruption, 1999 (Công ước Luật dân sự của Hội đồng Châu Âu về tham nhũng)
- [45] Council of Europe Criminal Law Convention on Corruption, 1998 (Công ước Luật hình sự của Hội đồng Châu Âu về tham nhũng)
- [46] Europe Union, Convention drawn up on the basis of Article K.3 (2) (c) of the Treaty on European Union on the fight against corruption involving officials of the European Communities or officials of Member States of the European Union (Liên minh Châu Âu, Công ước phác thảo trên cơ sở Điều K.3 (2) (c) của Công ước Liên minh Châu Âu về chống tham nhũng trong các viên chức của Cộng đồng Châu Âu hay viên chức của các Quốc gia thành viên Liên minh Châu Âu)
- [47] Intergovernmental Panel on Climate Change: 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories. 2006 (Ủy ban Liên chính phủ về Biến đổi Khí hậu: Hướng dẫn của IPCC 2006 về kiểm kê Khí nhà kính Quốc gia)
- [48] Intergovernmental Panel on Climate Change: Fourth Assessment Report; Climate Change 2007: Synthesis Report (Summary for Policymakers). 2007 (Ủy ban Liên chính phủ về Biến đổi Khí hậu: Báo cáo đánh giá lần thứ tư; Biến đổi khí hậu 2007, Báo cáo tổng hợp (Bản tóm tắt cho nhà hoạch định chính sách)
- [49] International Labour Organization (ILO): Abolition of Forced Labour Convention (No.105). 1957 (Công ước xóa bỏ lao động cưỡng bức)
- [50] International Labour Organization (ILO): Chemicals Convention (No.170).1990 (Công ước về hóa chất)
- [51] International Labour Organization (ILO): Chemicals Recommendation (No.R177).1990 (Khuyến nghị về hóa chất)
- [52] International Labour Organization (ILO): Code of Practice on Protection of Workers’ Personal Data. 1997 (Quy phạm thực hành về bảo vệ dữ liệu cá nhân của người lao động).
- [53] International Labour Organization (ILO): Communication within the Undertaking Recommendation (No.129).1967 (Khuyến nghị về trao đổi thông tin trong thực hiện cam kết)
- [54] International Labour Organization (ILO): Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work. 1998 (Tuyên bố về nguyên tắc và quyền cơ bản tại nơi làm việc)
- [55] International Labour Organization (ILO): Discrimination (Employment and Occupation) Convention (No. 111). 1985 (Công ước về phân biệt đối xử (Việc làm và nghề nghiệp)
- [56] International Labour Organization (ILO): Employment Relationship Recommendation (No.198). 2006 (Khuyến nghị về quan hệ việc làm)
- [57] International Labour Organization (ILO): Equal Remuneration Convention (No.100). 1951 (Công ước về trả công bình đẳng)
- [58] International Labour Organization (ILO): Equal Remuneration Recommendation (No. 90). 1951(Khuyến nghị về trả công bình đẳng)

- [59] International Labour Organization (ILO): Examination of Grievances Recommendation (No.130). 1967 (Khuyến nghị về kiểm tra khiếu nại)
- [60] International Labour Organization (ILO): Forced Labour Convention (No.29). 1930 (Công ước về lao động bắt buộc)
- [61] International Labour Organization (ILO): Forty-Hour Week Convention (No.47). 1935 (Công ước về tuần làm việc 40 giờ)
- [62] International Labour Organization (ILO): Freedom of Association and Protection of the Right to Organise Convention (No.87). 1948 (Công ước về Quyền tự do hiệp hội và Bảo vệ quyền được tổ chức)
- [63] International Labour Organization (ILO): Holidays with Pay Convention (Revised) (No.132). 1970 (Công ước về thanh toán ngày nghỉ lễ (sửa đổi))
- [64] International Labour Organization (ILO): Holidays with Pay Recommendation (No.98). 1954 (Khuyến nghị về thanh toán ngày nghỉ lễ)
- [65] International Labour Organization (ILO): Hours of Work (Industry) Convention (No.1). 1919 [Công ước về giờ làm việc (ngành công nghiệp)]
- [66] International Labour Organization (ILO): Hours of Work (Commerce and Offices) Convention (No.30). 1930 [Công ước về giờ làm việc (thương mại và văn phòng)]
- [67] International Labour Organization (ILO): Social Justice Declaration. 2008 (Tuyên bố công bằng xã hội)
- [68] International Labour Organization (ILO): Home Work Convention (No.177). 1996 (Công ước về việc làm tại nhà)
- [69] International Labour Organization (ILO): Human Resources Development Convention (No.142). 1975 (Công ước về phát triển nguồn nhân lực)
- [70] International Labour Organization (ILO): Human Resources Development Recommendation (No.195). 2004 (Khuyến nghị về phát triển nguồn nhân lực)
- [71] International Labour Organization (ILO): ILO Code of Practice on HIV/AIDS and the world of work. 2006 (Quy phạm thực hành của ILO về HIV/AIDS và công việc của thế giới)
- [72] International Labour Organization (ILO): ILO Constitution (including Declaration of Philadelphia). 1944 (Hiến pháp của ILO (bao gồm cả tuyên bố Philadelphia))
- [73] International Labour Organization (ILO): ILO Occupational Health and Safety Guidelines. 2001 (Hướng dẫn về sức khỏe và an toàn nghề nghiệp của ILO)
- [74] International Labour Organization (ILO): ILO Tripartite Declaration of Principles Concerning Multinational Enterprises and Social Policy. Third Edition. 2006 (Tuyên bố ba bên của ILO về nguyên tắc liên quan đến các công ty đa quốc gia và chính sách xã hội)
- [75] International Labour Organization (ILO): Indigenous and Tribal Peoples Convention (No.169).1989 (Công ước về Người bản xứ và Bộ lạc)
- [76] International Labour Organization (ILO): Maternity Protection Convention (No. 183). 2000 (Công ước về bảo vệ thai sản)
- [77] International Labour Organization (ILO): Maternity Protection Recommendation (No. 191). 2000 (Khuyến nghị về bảo trợ thai sản)
- [78] International Labour Organization (ILO): Migrant Workers (Supplementary Provisions) Convention (No.143). 1975 (Công ước về lao động di trú (điều khoản bổ sung))
- [79] International Labour Organization (ILO): Migrant Workers Recommendation (No.151). 1975 (Khuyến nghị về lao động di trú)
- [80] International Labour Organization (ILO): Migration for Employment Convention (Revised) (No.97). 1949 (Công ước việc làm cho người di cư) (sửa đổi)
- [81] International Labour Organization (ILO): Minimum Age Convention (No.138). 1973 (Công ước về tuổi lao động tối thiểu)
- [82] International Labour Organization (ILO): Minimum Age Recommendation (No.146). 1973 (Khuyến nghị về tuổi lao động tối thiểu)
- [83] International Labour Organization (ILO): Minimum wage Fixing Convention (No.131). 1970 (Công ước về cố định tiền lương tối thiểu)
- [84] International Labour Organization (ILO): Minimum wage Fixing Recommendation (No.135). 1970 (Khuyến nghị về cố định tiền lương tối thiểu)

- [85] International Labour Organization (ILO): Night Work Convention (No.171). 1990 (Công ước về làm việc ban đêm)
- [86] International Labour Organization (ILO): Night Work Recommendation (No.178). 1990 (Khuyến nghị về làm việc ban đêm)
- [87] International Labour Organization (ILO): Occupational Health Services Convention (No.161). 1985 (Công ước về dịch vụ y tế nghề nghiệp)
- [88] International Labour Organization (ILO): Occupational Health Services Recommendation (No.171). 1985 (Khuyến nghị về dịch vụ y tế nghề nghiệp)
- [89] International Labour Organization (ILO): Occupational Safety and Health Convention (No.155). 1981 (Công ước về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp)
- [90] International Labour Organization (ILO): Occupational Safety and Health Recommendation (No.164). 1981 (Khuyến nghị về an toàn và sức khỏe nghề nghiệp)
- [91] International Labour Organization (ILO): Older Workers Recommendation (No.162). 1980 (Khuyến nghị về lao động cao tuổi)
- [92] International Labour Organization (ILO): Paid Educational Leave Convention (No.140). 1974 (Công ước về thanh toán tiền nghỉ phép trong ngành giáo dục)
- [93] International Labour Organization (ILO): Part-time Work Convention (No. 175). 1994 (Công ước về lao động bán thời gian)
- [94] International Labour Organization (ILO): Part-time Work Recommendation (No.182). 1994 (Khuyến nghị về lao động bán thời gian)
- [95] International Labour Organization (ILO): Private Employment Agencies Convention (No. 181).1997 (Công ước về cơ quan việc làm tư nhân)
- [96] International Labour Organization (ILO): Private Employment Agencies Recommendation (No.188) (Khuyến nghị về cơ quan việc làm tư nhân)
- [97] International Labour Organization (ILO): Protection of Wages Convention (No. 95). 1949 (Công ước về bảo vệ tiền lương)
- [98] International Labour Organization (ILO): Protection of Wages Recommendation (No.85). 1949 (Khuyến nghị về bảo vệ tiền lương)
- [99] International Labour Organization (ILO): Protection of Workers' Claims (Employer's Insolvency) Convention (No.173). 1992 (Công ước về bảo vệ khiếu nại của người lao động (Người sử dụng lao động phá sản)
- [100] International Labour Organization (ILO): Protection of Workers' Health Recommendation (No.97). 1953 (Khuyến nghị về bảo vệ sức khỏe người lao động)
- [101] International Labour Organization (ILO): Protocol of 2002 to the Occupational Safety and Health Convention (No.155). 1981 (Nghị định thư năm 2002 cho Công ước an toàn và sức khỏe nghề nghiệp)
- [102] International Labour Organization (ILO): Reduction of Hours of Work Recommendation (No.116).1962 (Khuyến nghị về giảm giờ làm)
- [103] International Labour Organization (ILO): Right to organise and Collective Bargaining Convention (No.98).1949 (Công ước về quyền tổ chức và thương lượng tập thể)
- [104] International Labour Organization (ILO): Safety and Health in Agriculture Covention (No.184). 2001 (Công ước về an toàn và sức khỏe trong Nông nghiệp)
- [105] International Labour Organization (ILO): Safety and Health in Agriculture Recommendation (No.192).2001 (Khuyến nghị về an toàn và sức khỏe trong nông nghiệp)
- [106] International Labour Organization (ILO): Social Security (Minimum Standards) Covention (No.102) (Part VIII, Articles 46-52). 1952 [(Công ước về an sinh xã hội (tiêu chuẩn tối thiểu)]
- [107] International Labour Organization (ILO): Termination of Employment Convention (No.158).1982 (Công ước về chấm dứt quan hệ lao động)
- [108] International Labour Organization (ILO): Termination of Employment Recommendation (No.166). 1982 (Khuyến nghị về chấm dứt quan hệ lao động)
- [109] International Labour Organization (ILO): Weekly Rest (Commerce and Offices) Covention (No.106) [Công ước về nghỉ hàng tuần (Thương mại và Văn phòng)]
- [110] International Labour Organization (ILO): Weekly Rest (Commerce and Offices) Recommendation (No.103). 1957 [Khuyến nghị về thời gian nghỉ hàng tuần (Thương mại và Văn phòng)]

- [111] International Labour Organization (ILO): Weekly Rest (Industry) Convention (No.14). 1921 (Công ước về thời gian nghỉ hàng tuần (Ngành công nghiệp))
- [112] International Labour Organization (ILO): Welfare Facilities Recommendation (No.102). 1956 (Khuyến nghị về cơ sở phúc lợi)
- [113] International Labour Organization (ILO): Workers' Representatives Convention (No.135). 1971 (Công ước về đại diện người lao động)
- [114] International Labour Organization (ILO): Workers with family Responsibilities Convention (No.156). 1981 (Công ước về trách nhiệm của người lao động với gia đình)
- [115] International Labour Organization (ILO): Workers with family Responsibilities Recommendation (No.165). 1981 (Khuyến nghị về trách nhiệm của người lao động với gia đình)
- [116] International Labour Organization (ILO): Worst Forms of Child Labour Convention (No.182). 1999 (Công ước về những hình thức lao động trẻ em tồi tệ nhất)
- [117] International Labour Organization (ILO): Worst Forms of Child Labour Recommendation (No.190). 1999 (Khuyến nghị về các hình thức lao động trẻ em tồi tệ nhất)
- [118] International Maritime Organization (IMO): Convention on the Prevention of Marine Pollution by Dumping of Wastes and other matter (London convention). 1972 (Tổ chức hàng hải quốc tế (IMO): Công ước về ngăn ngừa ô nhiễm biển từ bán phá giá chất thải và vấn đề khác (Công ước London))
- [119] Millennium Ecosystem Assessment 2005; and United Nations Environment Programme (UNEP): Global Environment Outlook. 2007 (Đánh giá hệ sinh thái thiên niên kỷ 2005; và Chương trình môi trường Liên hiệp quốc (UNEP); Triển vọng môi trường toàn cầu)
- [120] Organization of American States (OAS): Inter- American convention against Corruption. 1996 (Tổ chức các quốc gia Châu Mỹ (OAS): Công ước chống tham nhũng liên Châu Mỹ)
- [121] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Convention on Combating Bribery of Foreign Public Officials in International Business Transactions. 1997 (Tổ chức hợp tác và phát triển kinh tế (OECD): Công ước OECD về chống nhận hối lộ của quan chức nước ngoài trong giao dịch kinh doanh quốc tế)
- [122] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce. 1999 (Hướng dẫn của OECD về bảo vệ người tiêu dùng trong bối cảnh thương mại điện tử)
- [123] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Guidelines for the Security of Information Systems and Networks: Towards a culture of security: 2002 (Tổ chức hợp tác và phát triển kinh tế (OECD): Hướng dẫn của OECD về an toàn của hệ thống và mạng lưới thông tin: Hướng tới một nền văn hóa an ninh)
- [124] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Guidelines for Multinational Enterprises: Review.2000 (Tổ chức hợp tác và phát triển kinh tế (OECD): Hướng dẫn của OECD đối với các công ty đa quốc gia: Sửa đổi)
- [125] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data. 2002 (Tổ chức hợp tác và phát triển kinh tế (OECD): Hướng dẫn của OECD trong việc bảo vệ dữ liệu cá nhân)
- [126] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Principles of corporate Governance. 2004 (Tổ chức hợp tác và phát triển kinh tế (OECD): Hướng dẫn của OECD về nguyên tắc quản trị doanh nghiệp)
- [127] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Recommendation on Consumer Dispute Resolution and Redress. 2007 (Tổ chức hợp tác và phát triển kinh tế (OECD): Khuyến nghị của OECD về bồi thường và giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng)
- [128] The Convention on Wetlands of International Importance especially as Waterfowl Habitat (Ramsar Convention). 1971 [Công ước về tầm quan trọng quốc tế của vùng đất ngập nước đặc biệt là môi trường sống của thủy cầm (Công ước Ramsar)]
- [129] The Geneva Convention relative to the Treatment of Prisoners of War and the Geneva Convention relative to the protection of Civillian Persons in Time of War. 1949 (Công ước Geneva liên quan tới đối xử nhân đạo với tù binh chiến tranh và công ước Geneva liên quan tới bảo vệ người dân trong thời gian chiến tranh)
- [130] United Nations (UN): Cartagena Protocol on Biosafety to the Convention on Biological Diversity. 2000 (Nghị định thư Cartagena về an toàn sinh học cho Công ước về đa dạng sinh học)
- [131] United Nations (UN): Convention against Corruption. 2005 (Công ước về chống tham nhũng)

- [132] United Nations (UN): Convention against Torture and Other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment. 1984 (Công ước chống tra tấn và các hành động tàn ác, vô nhân đạo, hay cách xử xử hèn hạ hoặc ngược đãi khác)
- [133] United Nations (UN): Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women. 1979 (Công ước về xóa bỏ mọi hình thức phân biệt đối xử với phụ nữ)
- [134] United Nations (UN): Convention on the Rights of Persons with Disabilities and its Optional Protocol. 2006 (Công ước về quyền của người khuyết tật và Nghị định thư không bắt buộc)
- [135] United Nations (UN): Convention on the Rights of the Child. 1989 (Công ước về quyền trẻ em)
- [136] United Nations (UN): Declaration of Commitment on HIV/AIDS. 2001 (Tuyên bố cam kết về HIV/AIDS)
- [137] United Nations (UN): Declaration on the Elimination of All Forms of Intolerance and of Discrimination Based on Religion or Belief. 1981 (Tuyên bố về xóa bỏ mọi hình thức không khoan dung và phân biệt đối xử tín ngưỡng hay tôn giáo)
- [138] United Nations (UN): Declaration on the Rights of Persons Belonging to National or Ethnic Religious and Linguistic Minorities. 1992 (Tuyên bố về quyền của những người thuộc nhóm thiểu số tôn giáo và ngôn ngữ quốc gia hay dân tộc)
- [139] United Nations (UN): Durban Declaration from the World Conference against Racism, Racial Discrimination, Xenophobia and Related Intolerance. 2006 (Tuyên bố Durban trong Hội nghị thế giới chống chủ nghĩa phân biệt chủng tộc, phân biệt chủng tộc và tư tưởng bài ngoại và không khoan dung liên quan)
- [140] United Nations (UN): International Convention for the Protection of All Persons from Enforced Disappearance. 2006 (Công ước quốc tế bảo vệ mọi người khỏi sự mất tích cưỡng bức)
- [141] United Nations (UN): International Convention on the Elimination of All Forms of Racial Discrimination. 1965 (Công ước quốc tế về xóa bỏ mọi hình thức phân biệt chủng tộc)
- [142] United Nations (UN): International Convention on the Protection of the Rights of All Migrant Workers and Members of Their Families. 1990 (Công ước quốc tế về bảo vệ quyền của tất cả lao động di trú và các thành viên trong gia đình họ)
- [143] United Nations (UN): International Covenant on Civil and Political Rights. 1966 (Công ước quốc tế về quyền dân sự và chính trị)
- [144] United Nations (UN): International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights. 1966 (Liên hiệp quốc (UN): Công ước quốc tế về quyền kinh tế, xã hội và văn hóa)
- [145] United Nations (UN): UN Framework Convention on Climate Change. 1992 (Công ước khung của Liên hiệp quốc về Biến đổi khí hậu)
- [146] United Nations (UN): Kyoto Protocol to the United National Framework Convention and Climate Change. 1997 (Nghị định thư Kyoto về Công ước khung Liên hiệp quốc và Biến đổi khí hậu)
- [147] United Nations (UN): Optional Protocol to the Convention on the Rights of the Child on the involvement of children in armed conflict. 2000 (Nghị định thư không bắt buộc cho Công ước về quyền trẻ em trong việc lôi kéo trẻ em tham gia xung đột vũ trang)
- [148] United Nations (UN): Optional Protocol to the Convention on the Rights of the Child on the sale of children, child prostitution and child pornography. 2000 (Liên hiệp quốc (UN): Nghị định thư không bắt buộc của Công ước về Quyền trẻ em trong buôn bán trẻ em, mại dâm trẻ em và văn hóa phẩm khiêu dâm trẻ em)
- [149] United Nations (UN): Report of the Fourth World Conference on Women, Beijing, 4-15, September 1995 (Báo cáo hội nghị thế giới lần thứ tư về phụ nữ, Bắc Kinh, 4-15 tháng 9 năm 1995)
- [150] United Nations (UN): Report of the World Conference against Racism, Racial Discrimination, Xenophobia and Related Intolerance, Durban, 31 August - 8 September 2001 (Báo cáo hội nghị thế giới chống chủ nghĩa phân biệt chủng tộc, phân biệt chủng tộc và tư tưởng bài ngoại và sự không khoan dung liên quan, Durban, 31 tháng 8 - 8 tháng 9 năm 2001)
- [151] United Nations (UN): Report of the World Summit on Sustainable Development, Johannesburg, South Africa, 26 August - 4 September 2002 (Liên hiệp quốc (UN): Báo cáo hội nghị thượng đỉnh thế giới về phát triển bền vững, Johannesburg, Nam Phi, 26 tháng 8 - 4 tháng 9 năm 2002)
- [152] United Nations (UN): Second Optional Protocol to the International Covenant on Civil and Political Rights, aiming at the abolition of the death penalty. 1989 (Nghị định thư không bắt buộc thứ hai của công ước quốc tế về quyền dân sự, chính trị, nhằm bãi bỏ hình phạt tử hình)

- [153] United Nations (UN): The United Nations Millennium Declaration, General Assembly resolution 55/2 of 8 September 2000 (Tuyên bố thiên niên kỷ của Liên hiệp quốc, nghị quyết của đại hội đồng 55/2 ngày 8 tháng 9 năm 2000)
- [154] United Nations (UN): United Nations Declaration on the Rights of Indigenous Peoples. 2007 (Tuyên bố của Liên hiệp quốc về quyền của người bản địa)
- [155] United Nations (UN): United Nations Guidelines for Consumer Protection, UN Doc. No.A/C.2/54/L.24. 1999 (Hướng dẫn của Liên hiệp quốc về bảo vệ người tiêu dùng)
- [156] United Nations (UN): Universal Declaration of Human Rights. 1948 (Tuyên ngôn quốc tế về nhân quyền)
- [157] United Nations (UN): World Summit for Social Development. Report of the World Summit for Social Development. Document A/CONF. 166/9, 1995. Copenhagen Declaration on Social Development. 1995 (Hội nghị thượng đỉnh thế giới về phát triển xã hội. Báo cáo của hội nghị thượng đỉnh thế giới về phát triển xã hội. Tài liệu A/CONF. 166/9, 1995. Tuyên bố Copenhagen về phát triển xã hội)
- [158] United Nations Conference on Environment and Development: Rio Declaration on Environment and Development. 1992 (Hội nghị Liên hiệp quốc về môi trường và phát triển: Tuyên bố Rio về môi trường và phát triển)
- [159] United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD): Guidance on Good Practices in Corporate Governance Disclosure. 2006 (Hội nghị của Liên hiệp quốc về thương mại và phát triển (UNCTAD): Hướng dẫn thực hành tốt về công khai quản trị doanh nghiệp)
- [160] United Nations Economic Commission for Europe (UNECE): Aarhus Convention on Access to Information, Public Participation in Decision-Making and Access to Justice in Environmental Matters (25 June 1998) (Ủy ban Liên hiệp quốc về kinh tế của Châu Âu (UNECE): Công ước Aarhus về tiếp cận thông tin, sự tham gia của công chúng trong việc ra quyết định và tiếp cận luật pháp về các vấn đề môi trường)
- [161] United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO): Declaration against the intentional destruction of cultural heritage. 2003 (Tổ chức giáo dục, khoa học và văn hóa của Liên hiệp quốc (UNESCO): Tuyên bố chống lại hành vi cố ý phá hoại di sản văn hóa)
- [162] United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO): United Nations Decade for Education for Sustainable Development (2005-2014) International Implementation Scheme. 2005 (Thập kỷ giáo dục vì sự phát triển bền vững của Liên hiệp quốc (2005-2014) Đề án thực hiện quốc tế)
- [163] United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO): Convention for the Safeguarding of the Intangible Cultural Heritage. 2003 (Công ước về bảo vệ di sản văn hóa phi vật thể)
- [164] United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO): Convention on the Protection and Promotion of the Diversity of Cultural Expressions. 2005 (Công ước về bảo vệ và thúc đẩy sự đa dạng văn hóa)
- [165] United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO): Universal Declaration on Bioethics and Human Rights. 2006 (Tuyên bố về đạo lý sinh học và nhân quyền)
- [166] United Nations Environment Programme (UNEP): Montreal Protocol on Substances that Deplete the Ozone Layer. 1987 (Nghị định thư Montreal về các chất làm suy giảm tầng Ôzôn)
- [167] United Nations Environment Programme (UNEP): Convention on Biological Diversity. 1992 (Chương trình môi trường Liên hiệp quốc (UNEP): Công ước về đa dạng sinh học)
- [168] United Nations Environment Programme (UNEP): Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora. 1973 (Công ước quốc tế về buôn bán các loài động vật, thực vật có nguy cơ tuyệt chủng)
- [169] United Nations Environment Programme (UNEP): Convention on the Conservation of Migratory Species of Wild Animals. 1979 (Công ước về bảo vệ sự di trú của các loài động vật hoang dã)
- [170] United Nations (UN): Convention to Combat Desertification. 1994 (Công ước về chống sa mạc hóa)
- [171] United Nations Environment Programme (UNEP): Regional Seas Conventions and Programmes. 1974 (Chương trình môi trường của Liên hiệp quốc (UNEP): Các Công ước và Chương trình Biển khu vực)
- [172] United Nations Environment Programme (UNEP): Stockholm Convention on Persistent Organic Pollutants (POPs). 2001 (Chương trình môi trường của Liên hiệp quốc (UNEP): Công ước Stockholm về các chất ô nhiễm hữu cơ khó phân hủy)

[173] United Nations (UN), United Nations Environment Programme (UNEP), Food and Agriculture Organisation of the United Nations (FAO): Rotterdam Convention on the Prior Informed Consent (PIC) Procedure for Certain Hazardous Chemicals and Pesticides in International Trade. 2004 (Liên hiệp quốc (UN), Chương trình môi trường của Liên hiệp quốc (UNEP), Tổ chức nông nghiệp và thực phẩm của Liên hiệp quốc (FAO): Công ước Rotterdam về thủ tục thỏa thuận (PIC) thông báo trước đối với một số chất độc hại và thuốc bảo vệ thực vật nguy hại trong thương mại quốc tế)

[174] United Nations (UN), United Nations World Commission on Environment and Development (WCED): Our Common Future. 1987 (Liên hiệp quốc (UN), Ủy ban môi trường và phát triển thế giới (WCED): Tương lai chung của chúng ta)

[175] World Organisation for Animal Health (OIE): Terrestrial Animal Health Code, Section 7 Animal Welfare. 2009 (Tổ chức thú y thế giới (OIE): Quy định sức khỏe động vật trên cạn, Mục 7 Bảo vệ động vật)

MỤC LỤC

Lời nói đầu

Lời giới thiệu

1. Phạm vi áp dụng

2. Thuật ngữ và định nghĩa

3. Hiểu biết về trách nhiệm xã hội

3.1. Trách nhiệm xã hội của tổ chức: Nền tảng lịch sử

3.2. Xu hướng hiện tại về trách nhiệm xã hội

3.3. Đặc điểm của trách nhiệm xã hội

3.4. Nhà nước và trách nhiệm xã hội

4. Nguyên tắc trách nhiệm xã hội

4.1. Khái quát

4.2. Trách nhiệm giải trình

4.3. Tính minh bạch

4.4. Hành vi đạo đức

4.5. Tôn trọng quyền lợi của các bên liên quan

4.6. Tôn trọng nguyên tắc pháp quyền

4.7. Tôn trọng chuẩn mực ứng xử quốc tế

4.8. Tôn trọng quyền con người

5. Thừa nhận trách nhiệm xã hội và gắn kết với các bên liên quan

5.1. Khái quát

5.2. Thừa nhận trách nhiệm xã hội

5.3. Xác định và gắn kết với các bên liên quan

6. Hướng dẫn về các chủ đề cốt lõi của trách nhiệm xã hội

6.1. Khái quát

6.2. Điều hành tổ chức

6.3. Quyền con người

6.4. Thực hành lao động

6.5. Môi trường

6.6. Thực tiễn hoạt động công bằng

6.7. Vấn đề người tiêu dùng

6.8. Sự tham gia và phát triển của cộng đồng

7. Hướng dẫn kết hợp trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức

7.1. Khái quát

7.2. Mối quan hệ giữa đặc điểm của tổ chức với trách nhiệm xã hội

7.3. Hiểu biết về trách nhiệm xã hội của tổ chức

7.4. Thực hành kết hợp trách nhiệm xã hội trong toàn bộ tổ chức

7.5. Trao đổi thông tin về trách nhiệm xã hội

7.6. Nâng cao uy tín về trách nhiệm xã hội

7.7. Xem xét và cải tiến hành động và thực hành trách nhiệm xã hội của tổ chức

7.8. Các sáng kiến tự nguyện về trách nhiệm xã hội

Phụ lục A (tham khảo) Ví dụ về các sáng kiến tự nguyện và công cụ trách nhiệm xã hội

Phụ lục B (tham khảo) Thuật ngữ viết tắt

Thư mục tài liệu tham khảo