

**TCVN 14249:2024**

**ISO 21401:2024**

Xuất bản lần 1

**DU LỊCH VÀ CÁC DỊCH VỤ LIÊN QUAN –  
HỆ THỐNG QUẢN LÝ BỀN VỮNG CHO CÁC CƠ SỞ  
LƯU TRÚ – CÁC YÊU CẦU**

*Tourism and related services – Sustainability management system for  
accommodation establishments – Requirements*

**HÀ NỘI – 2024**



## Mục lục

	Trang
Lời nói đầu .....	4
Lời giới thiệu .....	5
1 Phạm vi áp dụng .....	7
2 Tài liệu viện dẫn .....	7
3 Thuật ngữ và định nghĩa .....	7
4 Bối cảnh của tổ chức .....	14
5 Sự lãnh đạo .....	15
6 Hoạch định .....	16
7 Hỗ trợ .....	17
8 Thực hiện .....	20
9 Đánh giá kết quả hoạt động .....	20
10 Cải tiến .....	22
Phụ lục A (Quy định) Yêu cầu môi trường đối với cơ sở lưu trú bền vững .....	24
Phụ lục B (Quy định) Yêu cầu về xã hội đối với các cơ sở lưu trú bền vững .....	29
Phụ lục C (Quy định) Yêu cầu về kinh tế đối với các cơ sở lưu trú bền vững .....	32
Phụ lục D (Tham khảo) Ví dụ thực tiễn trong du lịch bền vững .....	35
Thư mục tài liệu tham khảo .....	39

**Lời nói đầu**

**TCVN 14249:2024** hoàn toàn tương đương với ISO 21401:2018;

**TCVN 14249:2024** do Trường Đại học Văn hoá Hà Nội biên soạn,  
Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ  
thẩm định và công bố.

## **Lời giới thiệu**

Du lịch là một trong những ngành kinh tế lớn của thế giới và đang nhận được sự quan tâm ngày càng tăng do có nhiều tiềm năng đóng góp vào phát triển bền vững và có thể có những tác động tới lĩnh vực môi trường, xã hội và kinh tế.

Tất cả các loại hình tổ chức trong lĩnh vực du lịch ngày càng nhận thấy sự cần thiết phải giải quyết các vấn đề bền vững trong hoạt động thực tiễn của họ. Tiêu chuẩn này đưa ra các yêu cầu đối với hệ thống quản lý bền vững cho các cơ sở lưu trú muốn phát triển và thực thi chính sách và mục tiêu bền vững trong quản lý các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của đơn vị.

Tiêu chuẩn này được soạn thảo nhằm giúp các cơ sở lưu trú ở mọi quy mô, với nền tảng xã hội, văn hóa và địa lý khác nhau, thực hiện cải thiện yếu tố bền vững trong những hoạt động liên quan của đơn vị mình.

Tiêu chuẩn này có 4 phụ lục. Phụ lục A, B và C là phụ lục quy định và đề cập đến từng yêu cầu đối với ba khía cạnh của phát triển bền vững (môi trường, xã hội và kinh tế). Phụ lục D là phụ lục tham khảo, có tính chất cung cấp thông tin và nêu ra những ví dụ thực tiễn trong phát triển bền vững.

Tiêu chuẩn này cũng có thể được sử dụng như một tài liệu tham khảo dành cho các cơ sở lưu trú, để thực hiện và duy trì các hoạt động thực tế, góp phần đạt mục tiêu chính trong du lịch bền vững.



## Du lịch và các dịch vụ liên quan – Hệ thống quản lý bền vững cho các cơ sở lưu trú – Các yêu cầu

*Tourism and related services – Sustainability management system for accommodation establishments – Requirements*

### 1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu về môi trường, xã hội và kinh tế nhằm áp dụng hệ thống quản lý bền vững tại các cơ sở lưu trú trong lĩnh vực du lịch.

Tiêu chuẩn này áp dụng cho mọi khía cạnh cơ sở lưu trú có thể kiểm soát và có thể gây ảnh hưởng.

Tiêu chuẩn này có thể áp dụng cho bất kỳ cơ sở lưu trú nào, và không phụ thuộc vào loại hình, quy mô hay vị trí, nếu các cơ sở lưu trú đó có mong muốn:

- a) Thực hiện, duy trì và cải tiến các thực hành mang tính bền vững trong hoạt động của mình;
- b) Đảm bảo sự phù hợp với chính sách bền vững đã xác định của mình.

### 2 Tài liệu viện dẫn

Không có tài liệu viện dẫn nào trong tiêu chuẩn này.

### 3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa tại cơ sở dữ liệu về thuật ngữ của ISO và IEC để sử dụng trong tiêu chuẩn hóa tại các địa chỉ sau:

- Nền tảng duyệt web trực tuyến ISO: có tại <https://www.iso.org/obp>
- Điện tử IEC: có tại <http://www.electropedia.org/>

#### 3.1

##### Lưu trú (accommodation)

Việc cung cấp điều kiện tối thiểu về chỗ ngủ và tiện ích vệ sinh.

[NGUỒN: ISO 18513:2003, 2.1.1]<sup>1</sup>

### **3.2**

#### **Cơ sở lưu trú** (accommodation establishment)

Cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú cho khách du lịch.

### **3.3**

#### **Cho ăn nhân tạo** (artificial feeding)

Cung cấp thức ăn hoặc mồi nhử có chủ đích nhằm thu hút động vật vì mục đích du lịch.

### **3.4**

#### **Đánh giá** (audit)

Quá trình (3.32) có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để thu thập bằng chứng đánh giá và xem xét chúng một cách khách quan nhằm xác định mức độ thỏa mãn với các tiêu chí đánh giá.

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

CHÚ THÍCH 2: Đánh giá nội bộ được tiến hành bởi chính tổ chức, hoặc một tổ chức bên ngoài thay mặt cho tổ chức đó.

CHÚ THÍCH 3: “Bằng chứng đánh giá” và “chuẩn mực đánh giá” được định nghĩa trong TCVN ISO 19011:2013.

### **3.5**

#### **Kế hoạch kinh doanh** (business plan)

Tài liệu mô tả và phân tích các mục tiêu kinh doanh và hành động cần thực hiện để đạt được các mục tiêu này, giảm thiểu rủi ro và sự không chắc chắn bao gồm các dự báo tài chính và khả năng phát triển kinh tế.

### **3.6**

#### **Kinh tế tuần hoàn** (circular economy)

Nền kinh tế phục hồi và tái tạo theo thiết kế, và hướng đến duy trì các sản phẩm, bộ phận hợp thành và nguyên vật liệu luôn ở mức độ giá trị sử dụng và tiện ích cao nhất, phân biệt giữa các chu trình kỹ thuật và sinh học.

[NGUỒN: TCVN 12874:2020, 3.1]

### **3.7**

#### **Năng lực** (competence)

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

### **3.8**

#### **Sự phù hợp** (conformity)

Việc đáp ứng một yêu cầu (3.34).

---

<sup>1</sup> ISO 18513:2003 đã được thay thế bằng ISO 18513:2021.



**3.9****Cải tiến liên tục** (continual improvement)

Hoạt động mang tính thường xuyên để nâng cao *kết quả thực hiện* (3.29).

**3.10****Hành động khắc phục** (corrective action)

Hành động loại bỏ (các) nguyên nhân gây nên sự *không phù hợp* (3.24) và ngăn ngừa tái diễn.

**3.11****Nguy cơ** (danger)

Nguồn hoặc tình huống tiềm ẩn khả năng gây hại làm tổn thương, gây bệnh, thiệt hại về tài sản, môi trường làm việc hoặc kết hợp tất cả những yếu tố này.

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

Thông tin cần được *tổ chức* (3.26) kiểm soát và duy trì và phương tiện chứa đựng thông tin.

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

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

- *hệ thống quản lý* (3.19), gồm các *quá trình* liên quan (3.32)
- thông tin được tạo ra cho việc vận hành của tổ chức (hệ thống tài liệu)
- bằng chứng của các kết quả đạt được (hồ sơ)

**3.13****Hiệu lực** (effectiveness)

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

**3.14****Thực vật ngoại lai** (exotic plant)

Thực vật phi bản địa được coi là những loài xâm lấn có thể gây nên sự mất cân bằng hệ sinh thái và tuyệt chủng của các loài động thực vật bản địa trong khu vực chúng sinh sôi nảy nở.

**3.15****Sự hài lòng của khách** (guest satisfaction)

Cảm nhận của khách về mức độ đáp ứng các mong đợi của họ.

CHÚ THÍCH 1: Khiếu nại của khách là một chỉ số chung về mức độ hài lòng thấp của khách nhưng việc không có khiếu nại không nhất thiết hàm ý mức độ hài lòng cao của khách.

CHÚ THÍCH 2: Ngay cả khi các yêu cầu của khách được thống nhất với khách và được thực hiện thì việc này không nhất thiết đảm bảo mức độ hài lòng cao của khách.

[NGUỒN: ISO 9000:2015, 3.9.2, thuật ngữ và chú thích đã được chỉnh sửa]

**3.16**

**Nghề thủ công** (handicraft)

Hoạt động sản xuất tạo ra những đồ vật hoặc vật tạo tác, được làm bằng tay hoặc theo phương thức truyền thống hoặc thô sơ, với kỹ năng, sự khéo léo, có chất lượng và sáng tạo.

**3.17**

**Bên quan tâm** (interested party)

Bên liên quan

Cá nhân hoặc *tổ chức* (3.26) có thể ảnh hưởng, chịu ảnh hưởng hoặc tự cảm thấy bị ảnh hưởng bởi một quyết định hay hoạt động.

**3.18**

**Cộng đồng địa phương** (local community)

Người sống ở khu vực bị ảnh hưởng bởi các cơ sở lưu trú.

CHÚ THÍCH 1: Cộng đồng địa phương được hình thành bởi những cư dân sinh sống trong một tiểu vùng địa lý thuộc một quốc gia hoặc bởi những cư dân sinh sống ở các vùng lân cận đô thị nơi có cơ sở lưu trú.

**3.19**

**Hệ thống quản lý** (management system)

Tập hợp các yếu tố liên quan hoặc tương tác lẫn nhau của một *tổ chức* (3.26) để thiết lập *chính sách* (3.30), *mục tiêu* (3.25) và *các quá trình* (3.32) để đạt được các mục tiêu đó.

CHÚ THÍCH 1: Một hệ thống quản lý có thể giải quyết một hay nhiều lĩnh vực.

CHÚ THÍCH 2: Các yếu tố của hệ thống bao gồm cơ cấu của tổ chức, vai trò và trách nhiệm, hoạch định và vận hành.

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

**3.20**

**Đo lường** (measurement)

*Quá trình* (3.32) để xác định một giá trị

**3.21**

**Theo dõi** (monitoring)

Xác định tình trạng của hệ thống, một *quá trình* (3.32) hay hoạt động.

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

**3.22**

**Cư dân bản địa** (native population)

Cộng đồng duy trì mối quan hệ về tổ tiên và văn hóa với khu vực nơi họ sinh sống, sử dụng các nguồn tài nguyên thiên nhiên và phụ thuộc vào nó để tồn tại.

CHÚ THÍCH 1: Những ví dụ về cư dân bản địa là người da đỏ, người Caiçaras (cư dân gốc sinh sống ở bờ biển Brazil), người sống trên đảo, cộng đồng ven sông nước, ngư dân, người khai thác cây cao su.

### 3.23

#### Môi trường tự nhiên (natural environment)

Tất cả những gì sống hoặc không sống tồn tại trên trái đất ảnh hưởng đến hệ sinh thái và đời sống của con người.

CHÚ THÍCH 1: Nó bao gồm một loạt các điều kiện, các quy luật tự nhiên, các cơ sở vật chất sinh học, vật lý, hóa học và những ảnh hưởng cho phép, hình thành và chi phối cuộc sống dưới mọi hình thức của nó.

### 3.24

#### Sự không phù hợp (nonconformity)

Sự không đáp ứng một *yêu cầu* (3.34).

### 3.25

#### Mục tiêu (objective)

Kết quả cần đạt được.

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

CHÚ THÍCH 2: Các mục tiêu có thể liên quan đến các lĩnh vực khác nhau (như mục tiêu về tài chính, sức khỏe, an toàn và môi trường) và có thể áp dụng tại các cấp khác nhau (như chiến lược, toàn bộ tổ chức, dự án, sản phẩm và *quá trình* (3.32)).

CHÚ THÍCH 3: Mục tiêu có thể thể hiện theo những cách khác như kết quả dự kiến, mục đích, chuẩn mực về tác nghiệp, mục tiêu bền vững hoặc sử dụng những từ ngữ khác với nghĩa tương tự (ví dụ: mục đích, mục tiêu hướng tới, hay chỉ tiêu).

CHÚ THÍCH 4: Trong bối cảnh của hệ thống quản lý bền vững, các mục tiêu bền vững được tổ chức lập ra, nhất quán với chính sách bền vững nhằm đạt được những kết quả cụ thể.

### 3.26

#### Tổ chức (organization)

Người hoặc nhóm người với chức năng riêng của mình có trách nhiệm, quyền hạn và mối quan hệ để đạt được các *mục tiêu* (3.25) của mình.

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

CHÚ THÍCH 2: Trong tiêu chuẩn này tổ chức được hiểu là cơ sở lưu trú.

### 3.27

#### Cây cảnh ngoại lai trang trí (ornamental etoxic plant)

Thực vật ngoại lai được trồng vì mục đích trang trí, được sử dụng rộng rãi ở bên trong công trình kiến trúc và không gian cảnh quan bên ngoài.

**3.28**

**Thuê ngoài**, động từ (outsource, verb)

Là việc một *tổ chức* (3.26) bên ngoài thực hiện một phần chức năng hoặc *quá trình* (3.32) của tổ chức.

CHÚ THÍCH 1: Một tổ chức bên ngoài nằm ngoài phạm vi của *hệ thống quản lý* (3.19) mặc dù chức năng hoặc quá trình được thuê ngoài lại thuộc phạm vi của hệ thống quản lý.

**3.29**

**Kết quả thực hiện** (performance)

Kết quả có thể đo được.

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

CHÚ THÍCH 2: Kết quả thực hiện có thể liên quan đến việc quản lý các hoạt động, *quá trình* (3.32), sản phẩm (bao gồm các dịch vụ), hệ thống hoặc *tổ chức* (3.26).

**3.30**

**Chính sách** (policy)

Ý đồ và định hướng của *tổ chức* (3.26), được *lãnh đạo cao nhất* (3.42) của tổ chức công bố một cách chính thức.

**3.31**

**Thủ tục/quy trình** (procedure)

Cách thức xác định để thực hiện một hoạt động hay quá trình.

CHÚ THÍCH 1: Một thủ tục có thể không phải lúc nào cũng được lập thành văn bản chính thức.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.4.5, được sửa đổi – Chú thích 1 được sửa đổi]

**3.32**

**Quá trình** (process)

Tập hợp các hoạt động có liên quan hoặc tương tác lẫn nhau để biến đổi đầu vào thành kết quả đầu ra.

**3.33**

**Chất lượng** (quality)

Mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng được các yêu cầu.

CHÚ THÍCH 1: Thuật ngữ “chất lượng” có thể được sử dụng với những tính từ như kém, tốt hay xuất sắc.

CHÚ THÍCH 2: “Vốn có” trái nghĩa với “được gán cho”, các đặc tính tồn tại trong một thứ và được xem là đặc trưng cần thiết hoặc vĩnh viễn.

[NGUỒN: ISO 9000: 2015, 3.6.2 đã chỉnh sửa]

**3.34**

**Yêu cầu** (requirement)

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

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

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

### **3.35**

#### **Rủi ro (risk)**

Tác động của sự không chắc chắn.

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

CHÚ THÍCH 2: Sự không chắc chắn là tình trạng, thậm chí là một phần, thiếu hụt thông tin liên quan tới việc hiểu hoặc nhận thức về một sự kiện, hệ quả của sự kiện đó, hoặc khả năng xảy ra của nó.

CHÚ THÍCH 3: Rủi ro thường đặc trưng bởi sự dẫn chiếu đến các “sự kiện” (được định nghĩa tại TCVN 9788:2013) và “hệ quả” (được định nghĩa tại TCVN 9788:2013) tiềm ẩn, hoặc là sự kết hợp giữa chúng.

CHÚ THÍCH 4: Rủi ro thường thể hiện theo cách kết hợp các hệ quả của một sự kiện (bao gồm cả những thay đổi về hoàn cảnh) và “khả năng” xảy ra (được định nghĩa tại TCVN 9788:2013) kèm theo.

### **3.36**

#### **Các biện pháp an toàn và an ninh (safety and security measures)**

<Cơ sở lưu trú và đơn vị điều hành khách du lịch> Những điều kiện và yếu tố liên quan đến mức độ kiểm soát và tối thiểu hóa những nguy cơ ảnh hưởng đến người lao động, khách hoặc những đối tượng khác trong các cơ sở lưu trú hoặc những đơn vị điều hành du lịch.

### **3.37**

#### **Bền vững (sustainability)**

Trạng thái của hệ thống toàn cầu, bao gồm các khía cạnh môi trường, xã hội và kinh tế, trong đó nhu cầu của hiện tại được đáp ứng mà không làm tổn hại đến khả năng đáp ứng nhu cầu của các thế hệ tương lai.

CHÚ THÍCH 1: Các khía cạnh môi trường, xã hội và kinh tế tương tác với nhau đều phụ thuộc lẫn nhau và thường được xem là ba khía cạnh của tính bền vững.

[NGUỒN: TCVN 11458:2016 (Hướng dẫn ISO số 82: 2014, 3.1) đã sửa đổi – CHÚ THÍCH 2 của mục đã bị loại bỏ]

### **3.38**

#### **Khía cạnh của tính bền vững (sustainability aspect)**

Những hoạt động, yếu tố, thói quen, sản phẩm hoặc dịch vụ của các cơ sở lưu trú trong lĩnh vực du lịch có thể tương tác với các phương diện của tính bền vững (môi trường, xã hội, kinh tế)

CHÚ THÍCH 1: Khía cạnh quan trọng của tính bền vững là khía cạnh có thể có sự tác động lớn.

CHÚ THÍCH 2: Một số ví dụ về các khía cạnh của tính bền vững là tiêu thụ năng lượng, phát sinh chất thải rắn, bao bì có thể tái chế và tiêu thụ nước.

**3.39**

**Tác động đến tính bền vững (sustainability impact)**

Sự thay đổi tích cực hoặc tiêu cực đối với xã hội, kinh tế hoặc môi trường, là kết quả của toàn bộ hoặc một phần quyết định và hoạt động của cơ sở lưu trú từ quá khứ đến hiện tại.

**3.40**

**Hệ thống quản lý tính bền vững (sustainability management system)**

Một loạt các yếu tố liên quan hoặc tương tác lẫn nhau của một *tổ chức* (3.26) để thiết lập *những chính sách* (3.30), *mục tiêu* (3.25) và *quá trình* (3.32) nhằm đạt được những mục tiêu bền vững.

CHÚ THÍCH 1: Các yếu tố hệ thống bao gồm cơ cấu, những vai trò và trách nhiệm, kế hoạch và hoạt động của tổ chức.

**3.41**

**Chính sách bền vững (sustainability policy)**

Những dự định và định hướng của tổ chức, liên quan đến sự bền vững, được lãnh đạo cao nhất công bố chính thức.

**3.42**

**Lãnh đạo cao nhất (top management)**

Người hoặc nhóm người định hướng và kiểm soát *tổ chức* (3.26) ở cấp cao nhất.

CHÚ THÍCH 1: Lãnh đạo cao nhất có quyền ủy quyền và cung cấp nguồn lực trong phạm vi tổ chức.

CHÚ THÍCH 2: Nếu phạm vi của *hệ thống quản lý* (3.19) chỉ bao gồm một phần của tổ chức, thì lãnh đạo cao nhất chỉ định những người định hướng và kiểm soát phần đó của tổ chức.

**4 Bối cảnh của tổ chức**

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

Tổ chức phải xác định các vấn đề nội bộ và bên ngoài có liên quan đến mục đích của mình và ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự kiến của hệ thống quản lý bền vững của tổ chức đó.

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

Tổ chức phải xác định:

- a) Các bên quan tâm liên quan tới hệ thống quản lý bền vững;
- b) Những yêu cầu có liên quan của các bên quan tâm (tức là nhu cầu và mong đợi của họ, cho dù được chỉ ra, ngụ ý hay bắt buộc).

CHÚ THÍCH: Các bên quan tâm của cơ sở lưu trú là: chủ sở hữu, người quản lý, người làm công, chuỗi sản xuất, khách hàng, nhà cung ứng, cộng đồng, các tổ chức chính phủ và phi chính phủ)

**4.3 Xác định phạm vi của hệ thống quản lý bền vững**

Tổ chức phải xác định những giới hạn và khả năng áp dụng của hệ thống quản lý bền vững để thiết lập phạm vi của nó.

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

- a) Những vấn đề nội bộ và bên ngoài đề cập trong mục 4.1
- b) Những yêu cầu đề cập trong mục 4.2

Phạm vi này phải có sẵn thông tin dưới dạng văn bản.

#### 4.4 Hệ thống quản lý bền vững

Tổ chức phải thiết lập, thực thi, duy trì và liên tục cải tiến hệ thống quản lý bền vững, bao gồm các quá trình cần thiết và sự tương tác của chúng, theo yêu cầu của tiêu chuẩn này.

### 5 Sự lãnh đạo

#### 5.1 Lãnh đạo và cam kết

Lãnh đạo cao nhất phải chứng tỏ sự lãnh đạo và cam kết đối với hệ thống quản lý bền vững thông qua việc:

- a) Đảm bảo rằng các chính sách và mục tiêu bền vững được thiết lập và tương thích với định hướng chiến lược của tổ chức;
- b) Đảm bảo tích hợp các yêu cầu hệ thống quản lý bền vững vào các quá trình hoạt động của tổ chức;
- c) Đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho hệ thống quản lý bền vững;
- d) Thông báo tầm quan trọng của quản lý bền vững hiệu lực và của sự phù hợp với những yêu cầu của hệ thống quản lý bền vững;
- e) Đảm bảo rằng hệ thống quản lý bền vững đạt được những kết quả dự kiến của nó;
- f) Hướng dẫn và hỗ trợ mọi người đóng góp vào hiệu lực của hệ thống quản lý bền vững;
- g) Thúc đẩy việc cải tiến liên tục;
- h) Hỗ trợ những người có vai trò quản lý liên quan khác thực hiện việc lãnh đạo của mình trong những lĩnh vực họ chịu trách nhiệm.

CHÚ THÍCH: “Kinh doanh” trong tiêu chuẩn này có thể được diễn giải theo nghĩa rộng là những hoạt động đóng vai trò cốt lõi tới những mục đích tồn tại của tổ chức.

#### 5.2 Chính sách

Lãnh đạo cao nhất phải thiết lập chính sách phát triển bền vững đảm bảo:

- a) Phù hợp với mục đích của tổ chức;
- b) Đưa ra khung xác định mục tiêu bền vững;
- c) Bao gồm cam kết đáp ứng các yêu cầu thích hợp;
- d) Bao gồm cam kết về việc cải tiến liên tục hệ thống quản lý bền vững.

Chính sách phát triển bền vững phải:

- Sẵn có các thông tin dưới dạng văn bản;

## TCVN 14249:2024

- Được thông báo trong tổ chức;
- Có sẵn cho các bên quan tâm, một cách thích hợp.

### 5.3 Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn

Lãnh đạo cao nhất phải đảm bảo phân công trách nhiệm và quyền hạn cho những người có vai trò liên quan và thông báo trong tổ chức.

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

- Đảm bảo rằng hệ thống quản lý bền vững tuân thủ với những yêu cầu của Tiêu chuẩn này;
- Báo cáo kết quả thực hiện của hệ thống quản lý bền vững cho lãnh đạo cao nhất;
- Trình bày cho lãnh đạo cao nhất về các vấn đề bên ngoài liên quan đến hệ thống quản lý bền vững.

## 6 Hoạch định

### 6.1 Các hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

#### 6.1.1 Khái quát

Khi hoạch định cho hệ thống quản lý bền vững, tổ chức phải xem xét những vấn đề được đề cập ở mục 4.1 và những yêu cầu đề cập trong mục 4.2 và xác định những rủi ro và cơ hội cần được giải quyết để:

- Đảm bảo rằng hệ thống quản lý bền vững có thể đạt được những kết quả dự kiến của nó;
- Ngăn ngừa, hoặc giảm thiểu những ảnh hưởng không mong muốn;
- Có sự cải tiến liên tục.

Tổ chức phải hoạch định:

- Những hành động giải quyết rủi ro và cơ hội;
- Cách thức để:
  - Tích hợp và thực thi những hành động vào các quá trình của hệ thống quản lý bền vững (xem 7.1);
  - Đánh giá hiệu lực của những hành động này (xem 8.2).

Khi thực hiện các hoạt động theo những hoạch định, tổ chức phải đảm bảo sự tuân thủ trong vận hành gắn kết với đầy mạnh việc thực hiện các nguyên tắc chỉ đạo phát triển bền vững có liên quan đến quản lý tổ chức.

#### 6.1.2 Xác định vấn đề và đánh giá

Tổ chức phải xây dựng, thực hiện và duy trì quy trình để xác định các vấn đề phát triển bền vững và đánh giá sự quan trọng của chúng liên quan đến hoạt động, sản phẩm, dịch vụ của cơ sở lưu trú trong phạm vi đã xác định của hệ thống quản lý. Tổ chức phải bảo đảm các khía cạnh tác động đến môi trường địa phương phải được cân nhắc trong việc thực hiện mục tiêu bền vững.



Tổ chức phải duy trì cập nhật thông tin.

Bất cứ khi nào có thay đổi trong hoạt động của tổ chức, những khía cạnh và tác động liên quan phải được đánh giá lại.

Việc xác định và đánh giá các khía cạnh và tác động phải tuân theo các yêu cầu được mô tả trong Phụ lục A, B và C.

Tiêu chí được sử dụng cho các đánh giá mức độ phải được lập thành văn bản và phải bao gồm việc xem xét phản hồi từ các bên quan tâm và xác định các vấn đề mới nảy sinh.

## 6.2 Những mục tiêu bền vững và hoạch định để đạt được mục tiêu

Tổ chức phải xây dựng những mục tiêu bền vững ở cấp độ và trách nhiệm phù hợp

Các mục tiêu bền vững phải:

- a) Nhất quán với chính sách phát triển bền vững;
- b) Có khả năng đo lường được (nếu khả thi);
- c) Xem xét các yêu cầu có liên quan;
- d) Được kiểm tra/giám sát;
- e) Được văn bản hóa và được thông báo;
- f) Được cập nhật khi cần thiết

Tổ chức phải cập nhật thông tin dạng văn bản về các mục tiêu bền vững

Khi hoạch định về cách thức để đạt được các mục tiêu bền vững, tổ chức cần xác định:

- Cần làm gì;
- Cần những nguồn lực nào;
- Ai sẽ chịu trách nhiệm;
- Khi nào sẽ hoàn thành;
- Kết quả sẽ được đánh giá như thế nào

## 7 Hỗ trợ

### 7.1 Các nguồn lực

Tổ chức phải xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết cho việc xây dựng, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục hệ thống quản lý bền vững.

CHÚ THÍCH: Các nguồn lực gồm có nhân sự, năng lực, đào tạo, cơ sở hạ tầng, công nghệ và tài chính.

### 7.2 Năng lực

Tổ chức phải:

- a) Xác định năng lực cần thiết của cá nhân (hoặc những người) làm việc dưới sự kiểm soát của tổ chức, những năng lực này ảnh hưởng đến kết quả hoạt động bền vững của tổ chức;

## **TCVN 14249:2024**

- b) Đảm bảo rằng những người này có năng lực dựa trên nền tảng giáo dục, đào tạo hoặc kinh nghiệm phù hợp;
- c) Nếu có thể, thực hiện các biện pháp để đạt được năng lực cần thiết và đánh giá tính hiệu quả của các biện pháp này;
- d) Các thông tin dạng văn bản phải được lưu giữ phù hợp làm bằng chứng về năng lực;
- e) Rà soát, cập nhật, định kỳ xây dựng chương trình đào tạo để đảm bảo việc xác định, cung cấp khả năng đào tạo phù hợp với nhu cầu đào tạo liên quan.

CHÚ THÍCH: Các biện pháp thực hiện có thể bao gồm như việc cung cấp đào tạo, hướng dẫn hoặc điều chuyển vị trí công việc nhân sự hiện tại, hoặc tuyển dụng hoặc thuê với những người có năng lực.

### **7.3 Nhận thức**

Các cá nhân làm việc dưới sự kiểm soát của tổ chức phải nhận thức rõ:

- a) Chính sách phát triển bền vững;
- b) Sự đóng góp của họ vào hoạt động quản lý bền vững bao gồm cả lợi ích của cải tiến bền vững đã thực hiện;
- c) Những hệ quả của sự không phù hợp với yêu cầu của hệ thống quản lý bền vững;
- d) Những hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp các thủ tục vận hành đã được quy định, những tác động về môi trường, văn hóa - xã hội, kinh tế đang diễn ra hoặc tiềm ẩn từ những hoạt động của tổ chức.

### **7.4 Trao đổi thông tin**

Tổ chức nên xác định hoạt động trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài phù hợp với hệ thống quản lý bền vững, bao gồm:

- a) Trao đổi thông tin về cái gì;
- b) Trao đổi thông tin khi nào;
- c) Trao đổi thông tin với đối tượng nào;
- d) Trao đổi thông tin như thế nào.

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

Nếu phù hợp, trao đổi thông tin phải bao gồm những nội dung sau:

- Các nguyên tắc, chính sách và các mục tiêu;
- Các biện pháp tốt nhất để đạt được mục tiêu;
- Liên quan đến các bên quan tâm;
- Kết quả hệ thống quản lý bền vững;

- Phản hồi từ các bên quan tâm/các bên liên quan.

## 7.5 Thông tin dạng văn bản

### 7.5.1 Khái quát

Hệ thống quản lý bền vững của tổ chức bao gồm:

- Thông tin dạng văn bản theo yêu cầu của Tiêu chuẩn này;
- Thông tin dạng văn bản được tổ chức xác định là cần thiết để đảm bảo tính hiệu quả của hệ thống quản lý bền vững.

CHÚ THÍCH: Phạm vi thông tin dạng văn bản về hệ thống quản lý bền vững có thể khác nhau đối với mỗi tổ chức vì:

- Quy mô của tổ chức và loại hình hoạt động, quá trình, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức;
- Sự phức tạp của quá trình và sự tương tác của chúng;
- Năng lực của các cá nhân.

### 7.5.2 Tạo lập và cập nhật

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

- Sự xác định và mô tả (ví dụ như tiêu đề, ngày tháng, người soạn hoặc số tham chiếu);
- Định dạng (ví dụ như ngôn ngữ, phiên bản phần mềm, đồ họa) và phương tiện truyền tải (ví dụ như dưới dạng giấy, điện tử);
- Rà soát và phê duyệt để đảm bảo tính phù hợp, chính xác.

### 7.5.3 Kiểm soát thông tin dạng văn bản

Thông tin dạng văn bản (hồ sơ) theo yêu cầu của hệ thống quản lý bền vững và của tiêu chuẩn này phải được kiểm soát nhằm đảm bảo:

- Có sẵn, phù hợp để sử dụng dù bất kỳ khi nào, ở đâu cần đến;
- Thông tin bằng văn bản được bảo vệ (như không để mất tính bảo mật, sử dụng sai cách hoặc mất tính toàn vẹn).

Khi áp dụng, để kiểm soát thông tin dạng văn bản, tổ chức nên chỉ ra những hoạt động sau:

- Phân phối, truy cập, thu hồi và sử dụng;
- Lưu trữ và bảo quản, bao gồm cả việc bảo quản để dễ tiếp cận;
- Kiểm soát những thay đổi (ví dụ: kiểm soát phiên bản);
- Lưu giữ và sắp xếp;
- Ngăn chặn sử dụng thông tin lỗi thời.

Thông tin dạng văn bản có nguồn gốc bên ngoài được tổ chức xác định là cần thiết cho việc hoạch định và thực hiện của hệ thống quản lý bền vững sẽ được xác định và kiểm soát tùy trường hợp.

CHÚ THÍCH: Việc truy cập có thể bao gồm quyết định về việc chỉ được phép xem thông tin dạng văn bản, hoặc được phép xem và được quyền thay đổi thông tin.

## **8 Thực hiện**

### **8.1 Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện**

Tổ chức phải hoạch định, thực hiện và kiểm soát các quá trình cần thiết để đáp ứng yêu cầu, và để thực hiện những hành động được xác định trong mục 6.1, thông qua việc:

- a) Xây dựng tiêu chí cho các quá trình;
- a) Thực hiện kiểm soát những quá trình phù hợp với tiêu chí;
- b) Lưu giữ thông tin dạng văn bản theo mức độ cần thiết để đảm bảo các quá trình này đã được thực hiện theo kế hoạch.

Cụ thể, tổ chức phải xác định các hoạt động và vận hành liên quan đến những khía cạnh bền vững mà có hoặc có thể có tác động lớn, nơi mà các hành động kiểm soát cần được thực hiện.

Khi hoạch định và thực hiện những hành động kiểm soát phải phù hợp với những yêu cầu có nêu trong Phụ lục A, B và C.

Khi cần, tổ chức phải kiểm soát những thay đổi đã được hoạch định và rà soát hậu quả của thay đổi ngoài ý muốn để thực hiện các hành động nhằm giảm thiểu mọi tác động bất lợi.

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

### **8.2 Xử lý các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ được điều chỉnh**

Khi các hoạt động, sản phẩm, dịch vụ mới hoặc đã được sửa đổi hoặc có thay đổi trong tình hình hoạt động, các vấn đề, mục tiêu, chỉ tiêu và kế hoạch phải được rà soát và điều chỉnh để đảm bảo các giải pháp tổng thể tốt nhất được cung cấp phù hợp với tuyên bố của tổ chức về mục đích, giá trị và chính sách phát triển bền vững.

### **8.3 Quản lý chuỗi cung ứng**

Tổ chức phải xây dựng và thông báo tiêu chí cho việc tuyển chọn nhà cung ứng, xem xét các khía cạnh bền vững, những tác động và mục tiêu, để tối thiểu hóa các tác động đến tính bền vững trong hoạt động của tổ chức.

Tổ chức phải đánh giá những nhà cung ứng dựa trên những tiêu chí đã xây dựng.

## **9 Đánh giá kết quả hoạt động**

### **9.1 Giám sát, đo lường, phân tích và đánh giá**

Tổ chức phải xác định:

- Những gì cần giám sát và đo lường;

- Những phương pháp giám sát, đo lường, phân tích và đánh giá, khi có thể áp dụng, nhằm đảm bảo kết quả hợp lệ;
- Khi nào việc giám sát và đo lường phải được thực hiện;
- Khi nào kết quả từ việc giám sát và đo lường phải được phân tích và đánh giá.

Tổ chức phải lưu lại thông tin dạng văn bản phù hợp để làm bằng chứng cho kết quả đạt được.

Tổ chức phải đánh giá kết quả hoạt động bền vững và tính hiệu quả của hệ thống quản lý bền vững.

## 9.2 Đánh giá nội bộ

**9.2.1** Tổ chức phải thực hiện đánh giá nội bộ định kỳ để cung cấp thông tin về việc liệu hệ thống quản lý bền vững có:

- a) Thích hợp với:
  - Các yêu cầu của chính tổ chức đối với hệ thống quản lý bền vững;
  - Những yêu cầu trong tiêu chuẩn này;
- b) Được thực hiện và duy trì hiệu quả.

**9.2.2** Tổ chức phải:

- a) Hoạch định, xây dựng, triển khai và duy trì một hoặc các chương trình đánh giá, bao gồm tần suất, phương pháp, trách nhiệm, các yêu cầu lập kế hoạch và báo cáo, đồng thời xem xét tầm quan trọng của các quá trình có liên quan và kết quả của những lần đánh giá trước;
- b) Định rõ tiêu chí đánh giá và phạm vi áp dụng cho mỗi lần đánh giá;
- c) Lựa chọn người đánh giá và thực hiện việc đánh giá để đảm bảo tính khách quan và công bằng của quá trình đánh giá;
- d) Đảm bảo rằng những kết quả đánh giá được báo cáo đến những người quản lý liên quan;
- e) Các bằng chứng của việc thực hiện chương trình đánh giá và kết quả đánh giá được lưu giữ dưới dạng văn bản.

Khi có thể, việc đánh giá phải được thực hiện bởi người làm việc độc lập với những người chịu trách nhiệm trực tiếp cho hoạt động được đánh giá.

## 9.3 Xem xét cấp quản lý

Người quản lý cao nhất phải rà soát hệ thống quản lý tính bền vững của tổ chức, theo kế hoạch định kì, nhằm đảm bảo hệ thống vận hành được triển khai hợp lý, đầy đủ và hiệu quả.

Xem xét cấp quản lý phải xem xét những nội dung sau:

- a) Thực trạng hoạt động từ những rà soát quản lý trước;
- b) Những thay đổi về các vấn đề nội bộ và bên ngoài phù hợp với hệ thống quản lý bền vững;

## **TCVN 14249:2024**

- c) Thông tin về kết quả bền vững, gồm các xu hướng:
  - Sự không phù hợp và hoạt động khắc phục;
  - Kết quả giám sát và đánh giá đo lường;
  - Kết quả kiểm tra.
- d) Các cơ hội cải tiến liên tục;
- e) Trao đổi thông tin với những bên quan tâm và những thay đổi về mong đợi của các bên quan tâm;
- f) Mức độ đạt được các chỉ tiêu và mục tiêu.

Việc xem xét quản lý phải đánh giá nhu cầu thay đổi hệ thống quản lý bền vững, bao gồm tuyên bố mục đích và giá trị, chính sách phát triển bền vững, và những mục tiêu, chỉ tiêu, dựa theo kết quả theo dõi và kiểm soát, các thay đổi và cam kết dành cho việc cải tiến liên tục.

Kết quả của việc xem xét quản lý phải bao gồm các quyết định liên quan đến cơ hội cải tiến liên tục và bất kỳ nhu cầu thay đổi nào đối với hệ thống quản lý bền vững.

Các bằng chứng của kết quả xem xét quản lý phải được tổ chức lưu trữ dưới dạng văn bản.

## **10 Cải tiến**

### **10.1 Sự không phù hợp và hành động khắc phục**

Khi xuất hiện sự không phù hợp, tổ chức phải:

- a) Xác định sự không phù hợp;
- b) Ứng phó với sự không phù hợp nếu có:
  - Thực hiện hành động kiểm soát và khắc phục nó;
  - Xử lý hậu quả;
- c) Đánh giá sự cần thiết hành động để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp, để đảm bảo rằng nó không tái diễn hoặc xảy ra ở nơi khác, bằng cách:
  - Rà soát sự không phù hợp;
  - Xác định nguyên nhân của sự không phù hợp;
  - Xác định có hoặc có khả năng xảy ra sự không phù hợp tương tự;
- d) Thực hiện bất kỳ hành động nào cần thiết;
- e) Rà soát hiệu quả của các hành động khắc phục đã được thực hiện;
- f) Thực hiện những thay đổi dành cho hệ thống quản lý bền vững, nếu cần.

Hành động khắc phục phải phù hợp với những ảnh hưởng của sự không phù hợp.

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

- Bản chất của sự không phù hợp và những hành động sau đó đã thực hiện;
- Những kết quả của hành động khắc phục.

### **10.2 Cải tiến liên tục**

Tổ chức phải cải tiến liên tục để đảm bảo sự hợp lý, đầy đủ và hiệu quả của hệ thống quản lý bền vững.

## Phụ lục A

(Quy định)

### Yêu cầu môi trường đối với cơ sở lưu trú bền vững

#### A.1 Khái quát

Các hoạt động của tổ chức phải bền vững, nhằm giảm thiểu tác động tiêu cực và tối đa hóa tác động tích cực đến môi trường.

#### A.2 Chuẩn bị và ứng phó với các sự cố môi trường

**A.2.1** Tổ chức phải xây dựng và duy trì các quy trình để xác định các rủi ro tiềm ẩn nhằm ngăn chặn và phòng ngừa tai nạn, sự cố ở cơ sở lưu trú và những khu vực xung quanh, cũng như để giảm thiểu tác động đến môi trường từ các hoạt động của cơ sở lưu trú. Tổ chức phải kiểm tra định kỳ các quy trình đó.

**A.2.2** Khi cần thiết, tổ chức phải phân tích và rà soát, các thủ tục chuẩn bị và ứng phó với các sự cố, đặc biệt là sau các tai nạn và tình huống khẩn cấp.

#### A.3 Những khu vực tự nhiên, đa dạng sinh học, hệ thực vật và động vật

**A.3.1** Là một phần cam kết của tổ chức đối với việc bảo tồn khu vực tự nhiên, phải:

- a) Bảo tồn khu vực tự nhiên cho cơ sở lưu trú bằng cách thực hiện các biện pháp bảo tồn;
- b) Hỗ trợ bảo tồn các khu vực tự nhiên khác được xác định trong khu vực khi không có khu vực tự nhiên riêng (ví dụ như công viên, quảng trường, khu vui chơi giải trí)

**A.3.2** Khi thích hợp, tổ chức phải thực hiện các biện pháp để đẩy mạnh hoạt động bảo tồn thực, động vật. Những biện pháp này bao gồm:

- a) Không giam giữ động vật hoang dã, trừ trường hợp động vật cần chữa trị tạm thời hoặc trong một chương trình sinh sản bảo tồn hoặc đưa trở lại tự nhiên;
- b) Ngăn chặn du khách hoặc những người có liên quan đến hoạt động của cơ sở lưu trú có hành vi thu hoạch, bắt, quấy rối, vận chuyển hoặc sử dụng thực vật và động vật hoang dã;
- c) Ngăn chặn việc sử dụng trái phép các nguyên liệu sống từ các loài thực vật và động vật hoang dã;
- d) Thực hiện các hành động cụ thể để bảo vệ những loài đang bị đe dọa hoặc có nguy cơ tuyệt chủng sinh sống trong khu vực quản lý của tổ chức;
- e) Chăm sóc động vật được sử dụng trong hoạt động quảng bá du lịch;



- f) Lưu ý giảm thiểu tác động của ánh sáng và âm thanh, nhằm giảm thiểu những thay đổi có thể xảy ra trong hành vi của động vật;
- g) Ngăn chặn việc thuần hóa động vật hoang dã bằng cách cấm cho ăn nhân tạo;
- h) Thúc đẩy các hoạt động giáo dục cho du khách để nâng cao kiến thức và đề cao hệ sinh thái của vùng;
- i) Ngăn sự xâm nhập của quần thể ngoại lai trong tự nhiên.

**A.3.3** Khi một tổ chức nằm trong một khu vực hoặc vùng được bảo tồn, phải xem xét tính đặc thù của quần thể sinh học và những loài thuộc đa dạng sinh học đang tồn tại cũng như các chính sách, chương trình bảo tồn của những khu vực đó.

#### **A.4 Tác động của kiến trúc và xây dựng địa phương**

**A.4.1** Kiến trúc của tổ chức phải hài hoà với cảnh quan, giảm thiểu tác động của nó trong quá trình thi công, xây dựng và hoạt động, hoặc khi sửa chữa, mở rộng hoặc các loại thay đổi khác.

**A.4.2** Khi thích hợp, tổ chức phải thực hiện các biện pháp nhằm giảm thiểu tác động của hoạt động xây dựng. Những biện pháp này bao gồm:

- a) Giảm thiểu những thay đổi lớn trong cảnh quan địa phương do sự chuyển động của trái đất gây ra;
- b) Giảm thiểu tác động lớn đến cảnh quan địa phương, điều chỉnh thiết kế kiến trúc và vật liệu được sử dụng phù hợp với môi trường có liên quan;
- c) Giảm thiểu khả năng không thấm của đất;
- d) Giảm thiểu việc loại bỏ thảm thực vật tự nhiên;
- e) Tránh làm gián đoạn chu kỳ sinh sản của sinh vật hoang dã;
- f) Thực hiện chương trình bảo vệ thảm thực vật tự nhiên và bảo tồn hệ sinh thái, nguồn nước, dòng nước, cảnh quan tự nhiên và đất;
- g) Không sử dụng vật liệu có nguồn gốc từ các loài động thực vật có nguy cơ tuyệt chủng vào việc xây dựng, chế tác thủ công, trang trí;
- h) Giảm sự xói mòn;
- i) Đảm bảo rác thải xây dựng được xử lý thích hợp ở nơi cuối cùng.

**A.4.3** Khi có những khu vực bị xuống cấp mà cơ sở lưu trú không sử dụng, phải có các biện pháp nhằm khôi phục.

**A.4.4** Cần tuân thủ các hành động sau đây:

- a) Sử dụng nguyên vật liệu xây dựng sẵn có trong vùng, từ các nguồn bền vững;
- b) Cân nhắc sử dụng những kỹ thuật truyền thống;

## **TCVN 14249:2024**

- c) Tránh sử dụng vật liệu xây dựng có ảnh hưởng lớn tới môi trường;
- d) Thực hiện các biện pháp bù đắp môi trường đối với các vật liệu xây dựng đã được tổ chức sử dụng.

**A.4.5** Kiến trúc xây dựng phải tôn trọng di sản văn hóa và tự nhiên xung quanh. Tổ chức cần xem xét:

- a) Sự hài hòa của công trình với môi trường tự nhiên và văn hóa (ví dụ như bối cảnh không gian, khía cạnh thị giác, kích thước, và các khía cạnh đô thị);
- b) Những hành động nhằm giữ gìn đặc trưng địa phương (ví dụ duy trì thảm thực vật tự nhiên ở những khu vực ngoài trời);
- c) Biện pháp nhằm giảm tác động của cơ sở hạ tầng tới thị giác (ví dụ như sử dụng thảm thực vật tự nhiên hoặc địa hình tự nhiên).

**A.4.6** Kiến trúc xây dựng trong khu vực kiến trúc đặc biệt phải hài hòa với bối cảnh hiện có. Trong trường hợp có các dự án mới, cần tham khảo ý kiến của cộng đồng địa phương trước.

**A.4.7** Kiến trúc của các công trình xây dựng phải xem xét đến sự an toàn của những người thi công và khách;

**A.4.8** Tổ chức phải xem xét các hướng dẫn có liên quan khi nằm trong khu vực bảo tồn di sản văn hóa.

## **A.5 Cảnh quan**

**A.5.1** Việc lập kế hoạch và khai thác cảnh quan của tổ chức phải được thực hiện theo cách giảm thiểu tác động lên môi trường. Cảnh quan phải:

- a) Phản ánh môi trường tự nhiên, bao gồm việc sử dụng các loài bản địa;
- b) Không cho phép giới thiệu hoặc phổ biến các loài thực vật ngoại lai đến những khu vực xung quanh;
- c) Sử dụng thảm thực vật xanh bản địa một cách tối đa.

**A.5.2** Cần cung cấp thông tin và giải thích cho khách về những đặc điểm cảnh quan chính.

## **A.6 Chất thải rắn, chất thải lỏng và phát thải**

### **A.6.1 Chất thải rắn**

**A.6.1.1** Tổ chức phải lập kế hoạch và triển khai một mô hình kinh tế tuần hoàn thông qua các biện pháp làm giảm, tái sử dụng hoặc tái chế chất thải rắn.

**A.6.1.2** Việc lập kế hoạch phải bao gồm thiết lập các mục tiêu giảm rác thải, tái sử dụng và tái chế, phù hợp với điều kiện địa phương.

**A.6.1.3** Tổ chức phải có một địa điểm cụ thể tách biệt để chứa chất thải rắn nhiễm bẩn.

## **A.6.2 Chất thải lỏng**

**A.6.2.1** Tổ chức phải lập kế hoạch và triển khai biện pháp để giảm thiểu tác động đến môi trường và sức khỏe cộng đồng do chất thải lỏng gây ra.

**A.6.2.2** Các biện pháp phải bao gồm cách xử lý nước thải (bằng cách kết nối với hệ thống trung gian và xử lý nước thải, nếu có, hoặc thông qua các cơ sở xử lý nước thải riêng của tổ chức).

**A.6.2.3** Phải có kế hoạch dự phòng để ngăn chặn và giảm thiểu sự cố xảy ra trong hệ thống thu gom và xử lý nước thải, và những biện pháp phải được thực hiện nhằm ngăn nước thải bị ô nhiễm bởi các sản phẩm có chứa chất độc và chất gây nguy hiểm.

**A.6.2.4** Tổ chức phải cung cấp một nơi phù hợp để xả nước thải từ hoạt động của nó.

## **A.6.3 Phát thải vào không khí (Khí ga và tiếng ồn)**

**A.6.3.1** Tổ chức phải lập kế hoạch và triển khai biện pháp để giảm thiểu việc phát sinh tiếng ồn từ việc lắp đặt máy móc và trang thiết bị, và từ những hoạt động giải trí thư giãn, để không gây ảnh hưởng xấu đến môi trường tự nhiên, sự thoải mái của khách hoặc cộng đồng địa phương.

**A.6.3.2** Tổ chức phải lập kế hoạch và triển khai biện pháp để giảm thiểu khí thải, ánh sáng, khí ozone và mùi từ việc lắp đặt, xe cộ, thiết bị và máy móc.

## **A.7 Hiệu suất năng lượng**

**A.7.1** Tổ chức phải lập kế hoạch và triển khai biện pháp để giảm thiểu tiêu thụ năng lượng, đặc biệt là từ các nguồn năng lượng không thể tái tạo.

**A.7.2** Tổ chức phải kiểm soát và ghi lại mức tiêu thụ năng lượng từ các nguồn bên ngoài và từ các nguồn năng lượng có thể và không thể tái tạo lại bên trong.

**A.7.3** Tổ chức phải xây dựng các mục tiêu về tiêu thụ năng lượng, cân nhắc yêu cầu, kết quả thực hiện trước đó của nó và khảo sát mức độ tiêu thụ ở các cơ sở cùng tiêu chuẩn trong vùng. Mục tiêu về tiêu thụ năng lượng phải được xem xét mức tiêu thụ “cố định” và “thay đổi”. Tổ chức nên xem xét các tham chiếu về tiêu thụ trong vùng từ các tổ chức tương tự, nếu có thể.

**A.7.4** Tổ chức nên sử dụng các nguồn năng lượng tái tạo theo nhu cầu cụ thể của mình và công nghệ hiện có, có tính khả thi về mặt kinh tế và môi trường.

**A.7.5** Công trình xây dựng phải sử dụng các công nghệ kiến trúc có thể tối đa hóa hiệu suất năng lượng.

**A.7.6** Tổ chức phải lập kế hoạch và thực hiện các biện pháp để giảm tiêu thụ năng lượng từ phương tiện vận chuyển được tổ chức sử dụng.

CHÚ THÍCH: Những biện pháp này có thể bao gồm sử dụng phương tiện tiết kiệm năng lượng, bảo trì thường xuyên và kế hoạch quản lý đội xe, tối ưu hóa hiệu suất và chọn những cung đường và lịch trình hiệu quả hơn, đào tạo tài xế tiết kiệm nhiên liệu và các biện pháp tương đương khác.

**A.7.7** Tổ chức phải trao đổi thông tin với khách về cam kết tiết kiệm năng lượng của mình và khuyến khích sự tham gia của họ thông qua các chiến dịch về hiệu quả năng lượng dành cho khách và nhân viên.

## **A.8 Bảo tồn và quản lý sử dụng nước**

**A.8.1** Tổ chức phải kiểm soát và ghi lại mức tiêu thụ nước từ các nguồn bên ngoài và từ các nguồn của chính nó.

**A.8.2** Tổ chức phải thiết lập các mục tiêu tiêu thụ nước, xem xét nhu cầu, mức sử dụng trong quá khứ và mức tiêu chuẩn tiêu thụ nước của các cơ sở có cùng tiêu chuẩn trong vùng. Mục tiêu tiêu thụ nước nên xem xét tiêu thụ "cố định" và "biến động".

**A.8.3** Tổ chức phải lập kế hoạch và thực hiện các biện pháp để giảm tiêu thụ nước và đảm bảo rằng việc sử dụng nước không ảnh hưởng đến nguồn cung nước của cộng đồng địa phương, động thực vật và nước tự nhiên.

**A.8.4** Tổ chức phải thiết lập và duy trì chương trình kiểm tra định kỳ và bảo dưỡng trang thiết bị của tổ chức, để làm giảm thiểu việc thất thoát nước. Phải duy trì việc ghi hồ sơ của các cuộc kiểm tra và việc sửa chữa.

**A.8.5** Tổ chức phải đảm bảo chất lượng và sự an toàn toàn của nước thông qua các biện pháp kiểm soát cần thiết (ví dụ như nước uống, tắm, bể bơi).

**A.8.6** Tổ chức phải thiết lập và thực hiện mô hình kinh tế tuần hoàn thông qua kế hoạch quản lý tài nguyên nước để duy trì chất lượng và mức sẵn có của các nguồn nước, bao gồm:

- a) Giảm thiểu (ví dụ như các thiết bị dòng chảy thấp, phun khí, các chiến dịch tiết kiệm nước);
- b) Tái sử dụng (ví dụ nước đã qua sử dụng cho các hoạt động như tưới cây và rửa xe);
- c) Tái chế (ví dụ xử lý nước thải để giặt)

**A.8.7** Tổ chức phải trao đổi thông tin với khách về cam kết tiết kiệm nước của mình, khuyến khích khách và nhân viên tham gia vào chiến dịch bảo tồn nước của tổ chức.

## **A.9 Quản lý chất thải nguy hại**

Tổ chức phải quản lý việc lưu trữ, sử dụng và loại bỏ chất thải nguy hại.

## Phụ lục B

(Quy định)

### Yêu cầu về xã hội đối với các cơ sở lưu trú bền vững

#### B.1 Khái quát

Những hoạt động và thực hành của tổ chức phải công nhận, phát huy và tôn trọng di sản văn hóa khu vực, không được xâm hại các giá trị văn hóa truyền thống. Phải đóng góp vào sự phát triển kinh tế và xã hội của người lao động và cộng đồng tham gia vào chuỗi sản xuất.

#### B.2 Cộng đồng địa phương

B.2.1 Tổ chức phải phát triển hoặc tham gia vào các hoạt động tình nguyện hoặc những sáng kiến được cộng đồng, tổ chức nhà nước hoặc phi chính phủ thúc đẩy với các mục tiêu hỗ trợ cho sự phát triển của cộng đồng địa phương.

**B.2.2** Tổ chức phải tham gia và khuyến khích nhân viên tham gia vào các hoạt động cộng đồng, bằng cách:

- a) Cho phép nhân viên có khoảng thời gian phù hợp dành cho những hoạt động đó;
- b) Những hoạt động tham gia đó sẽ là một phần để đánh giá nhân viên;

Thông tin này phải được sử dụng trong phân tích về hệ thống quản lý bền vững.

Tổ chức phải tham gia vào các hiệp hội địa phương.

**B.2.3** Tổ chức phải tương tác với cộng đồng địa phương và tạo một kênh giao tiếp để theo dõi các thông tin, bao gồm những lời khiếu nại, đề xuất và những hành động có liên quan. Thông tin này phải được sử dụng trong phân tích về hệ thống quản lý bền vững.

**B.2.4** Tổ chức phải thiết lập và duy trì các thủ tục để đánh giá các mức độ hài lòng và những khiếu nại từ cộng đồng địa phương.

**B.2.5** Tổ chức phải thiết lập và thực hiện các thủ tục để đánh giá tính hiệu quả của các hoạt động xã hội. Thông tin này phải được sử dụng trong phân tích về hệ thống quản lý bền vững.

**B.2.6** Tổ chức phải tham gia vào các chương trình xã hội và môi trường với cộng đồng địa phương, bao gồm giáo dục về môi trường, sức khỏe tổng thể và sự phát triển chất lượng cuộc sống, nhằm cải thiện phúc lợi và hòa nhập xã hội trong mọi lĩnh vực bền vững.

**B.2.7** Tổ chức phải lập kế hoạch và triển khai các biện pháp ngăn ngừa các tác động tiêu cực như du lịch tình dục và bóc lột tình dục trẻ em. Trong bối cảnh này, tổ chức phải tuân thủ theo chỉ dẫn của Quy tắc ứng xử trong việc Bảo vệ trẻ em khỏi bị Bóc lột tình dục trong hoạt động Lữ hành và Du lịch<sup>1</sup> và bất cứ những chỉ dẫn tham khảo quốc tế khác có liên quan.

## **B.3 Việc làm và thu nhập**

### **B.3.1 Khái quát**

Tổ chức phải cam kết sử dụng nguồn nhân lực và sản phẩm địa phương, khuyến khích sự hợp tác với các hiệp hội địa phương, đảm bảo chất lượng và bền vững.

### **B.3.2 Người lao động đến từ cộng đồng địa phương và trong vùng**

**B.3.2.1** Tổ chức phải tuyển dụng, trong khả năng nhiều nhất có thể, người lao động (người làm công ăn lương, nhà thầu phụ hoặc những người lao động tự do) từ những cộng đồng địa phương hoặc trong vùng.

CHÚ THÍCH: Chủ của tổ chức và gia đình của người đó, đang sống trong cộng đồng, bất kể nguồn gốc, được coi là một phần của cộng đồng địa phương.

**B.3.2.2** Tổ chức phải thúc đẩy các hoạt động đào tạo chuyên môn để người dân của cộng đồng địa phương và khu vực có được việc làm trong tổ chức hoặc thông qua hoạt động kích hoạt những chuỗi cung ứng sản xuất khu vực.

CHÚ THÍCH: đào tạo chuyên nghiệp có thể bao gồm có chứng chỉ hoặc bồi dưỡng chuyên môn, cũng như hoạt động đào tạo nội bộ.

**B.3.2.3** Tổ chức phải sử dụng những người của cộng đồng địa phương hoặc trong vùng vào hoạt động quản lý và điều hành của tổ chức.

**B.3.2.4** Tổ chức phải thiết lập chính sách thù lao không phân biệt đối xử với người làm địa phương hay trong khu vực trên cơ sở nhưng không giới hạn giới tính, độ tuổi, khuyết tật và tình trạng gia đình.

### **B.3.3 Khuyến khích những hoạt động bổ sung cho việc điều hành của tổ chức**

**B.3.3.1** Khi thích hợp, tổ chức phải hỗ trợ việc đào tạo chuyên nghiệp cho người dân địa phương để cung cấp các dịch vụ và nguồn cung ứng hoặc các hoạt động bổ sung cho cơ sở lưu trú.

**B.3.2** Tổ chức phải thúc đẩy và quảng bá cho khách hàng của mình những dịch vụ, sản phẩm và phát triển hoạt động kinh doanh mới của địa phương.

**B.3.3.3** Tổ chức phải khuyến khích các sản phẩm thủ công và sản phẩm đặc trưng (bao gồm những sản phẩm ẩm thực) của đồng địa phương trong tổ chức để đánh giá và thúc đẩy sự tương tác giữa khách và người sản xuất. Tổ chức có thể khuyến khích việc sử dụng các kỹ thuật thủ công liên quan đến nền văn hóa địa phương.

## **B.4 Những điều kiện làm việc**

**B.4.1** Tổ chức phải đảm bảo rằng tiền lương ít nhất đáp ứng được mức lương tối thiểu trong từng hạng mục công việc.

**B.4.2** Tổ chức phải đảm bảo rằng điều kiện làm việc của người lao động đáp ứng những yêu cầu tối thiểu về vệ sinh, an toàn và tiện nghi.

**B.4.3** Tổ chức phải đảm bảo rằng cơ cấu tiền lương và các phúc lợi một cách chi tiết, minh bạch và bền vững cho nhân viên của tổ chức.

**B.4.4** Tổ chức phải đảm bảo không lạm dụng việc thực tập hoặc học việc để trốn tránh các nghĩa vụ đối với người lao động.

CHÚ THÍCH: ví dụ, sử dụng người học nghề và thực tập sinh thành người lao động làm việc toàn thời gian.

**B.4.5** Tổ chức phải phát triển các hoạt động nhằm thúc đẩy bình đẳng sắc tộc, xã hội, giới và ngăn chặn lao động trẻ em.

## **B.5 Những khía cạnh văn hóa**

**B.5.1** Tổ chức phải lập kế hoạch và công bố những sáng kiến nhằm tăng cường hiểu biết, bảo tồn và tôn trọng nền văn hóa địa phương.

**B.5.2** Tổ chức phải lập kế hoạch và thực hiện những biện pháp để tránh những tác động tiêu cực từ các hoạt động của tổ chức đối với nền văn hóa địa phương.

## **B.6 Y tế và giáo dục**

**B.6.1** Tổ chức phải hỗ trợ các chương trình y tế cộng đồng địa phương.

CHÚ THÍCH: Các chương trình y tế bao gồm những sáng kiến trong các chương trình giáo dục y tế và chiến dịch tiêm vaccine.

**B.6.2** Tổ chức phải thực hiện các chương trình y tế dành cho người lao động và gia đình họ.

**B.6.3** Tổ chức phải hỗ trợ hoạt động giáo dục cho người lao động và cộng đồng địa phương, bao gồm cả giáo dục môi trường.

## **B.7 Cư dân bản địa**

**B.7.1** Tổ chức phải lập kế hoạch và triển khai các biện pháp đảm bảo sự tôn trọng đối với tập quán, quyền và truyền thống của cư dân bản địa, với nơi có thể áp dụng, thúc đẩy sự tham gia của họ vào quá trình hoạt động quản lý trên đất hoặc vùng của họ.

**B.7.2** Các tổ chức nằm trên đất bản địa hoặc trong khu vực ảnh hưởng của họ phải xem xét, đưa cộng đồng và cư dân bản địa tham gia vào các chương trình và chính sách của tổ chức.

## Phụ lục C

(Quy định)

### Yêu cầu về kinh tế đối với các cơ sở lưu trú bền vững

#### C.1 Khả năng phát triển kinh tế của tổ chức

**C.1.1** Tổ chức phải hoạch định và thực hiện các hoạt động và dịch vụ của mình, xem xét sự bền vững về kinh tế trong ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.

**C.1.2** Tổ chức phải có một kế hoạch kinh doanh, cho dù đơn giản, được cập nhật nếu cần thiết, để chứng minh khả năng phát triển kinh tế. Kế hoạch này phải bao gồm những thông tin sau:

- a) Phân tích và phân đoạn thị trường cần đạt được;
- b) Khái niệm hóa sản phẩm;
- c) Chính sách giá;
- d) Chính sách giao dịch và những chiến lược tiếp thị;
- e) Những khoản đầu tư cần thiết và cấu trúc chi phí;
- f) Năng lực kinh tế;
- g) Năng lực tài chính;
- h) Đánh giá rủi ro.

**C.1.3** Tổ chức phải lưu các hồ sơ để có minh chứng về sự bền vững kinh doanh.

**C.1.4** Tổ chức phải đưa ra tư vấn cho cộng đồng địa phương trước khi cơ sở lưu trú mới đi vào hoạt động liên quan đến những tác động và lợi ích xã hội như nghề nghiệp và thu nhập.

#### C.2 Chất lượng và sự hài lòng của khách

**C.2.1** Tổ chức phải lập kế hoạch và triển khai các sản phẩm và dịch vụ theo hồ sơ và kỳ vọng của khách. Việc lập kế hoạch cho sản phẩm và dịch vụ phải ưu tiên các truyền thống xã hội và lòng hiếu khách của địa phương.

**C.2.2** Tổ chức phải thiết lập và duy trì quy trình để nhận biết những kỳ vọng/ mong muốn của khách về sản phẩm và dịch vụ của tổ chức.

**C.2.3** Tổ chức phải đặt ra yêu cầu về chất lượng cho các sản phẩm và dịch vụ của mình và theo dõi việc duy trì tính phù hợp của chúng.

**C.2.4** Tổ chức phải giữ bản miêu tả về các sản phẩm và dịch vụ của mình, bao gồm:

- a. Sự liên quan của tính bền vững với các yêu cầu đã đề ra;



- b. Cách mà các sản phẩm của tổ chức đáp ứng được kỳ vọng của khách;
- c. Trải nghiệm mà tổ chức dự định mang đến cho khách.

#### **C.2.5** Tổ chức phải:

- a) Thiết lập và duy trì quy trình để đo lường sự hài lòng của khách, một quy trình mà tất cả mọi người đều có thể tiếp cận, kể cả người khuyết tật. Quy trình này gồm: xử lý ý kiến, đề xuất và khiếu nại, cũng như thu thập thông tin từ khách, các đại lý và các doanh nghiệp lữ hành;
- b) Trả lời một cách nhất quán đối với khiếu nại và những đề xuất;
- c) Lưu giữ hồ sơ phân tích sự hài lòng của khách, các khiếu nại và đề xuất cũng như các hành động khắc phục đã được thiết lập và thông báo. Thông tin về sự hài lòng của khách sẽ được sử dụng trong phân tích của hệ thống quản lý bền vững.

**C.2.6** Thông tin đưa đến cho khách phải sẵn sàng, dễ tiếp cận và bao gồm các chi tiết tin cậy về sản phẩm và dịch vụ được cung cấp. Đối với những sản phẩm và dịch vụ bên ngoài mà tổ chức có thể cung cấp cần chỉ rõ thông tin sản phẩm nào nằm trong hệ thống bền vững và sản phẩm nào không.

**C.2.7** Tổ chức phải thiết lập một quy trình để lựa chọn và xác định chất lượng nhà cung cấp mà có tính đến những yêu cầu về tính bền vững.

**C.2.8** Tổ chức cần có sự ưu tiên đối với những nhà cung cấp có thực hiện các hoạt động bền vững trong sản xuất và cung ứng của họ. Tổ chức phải triển khai chương trình phát triển các nhà cung cấp áp dụng những hoạt động này.

**C.2.9** Tổ chức phải xác định và lựa chọn sản phẩm, dịch vụ và cung ứng có thể được cộng đồng địa phương cung cấp.

#### **C.2.10** Các dịch vụ ăn uống được tổ chức cung cấp phải:

- a) Áp dụng các biện pháp an toàn thực phẩm;
- b) Ưu tiên sử dụng các sản phẩm tươi sống;
- c) Khi có thể và khả thi về mặt kinh tế, sử dụng những sản phẩm hữu cơ;
- d) Bao gồm cung cấp thực phẩm và đồ uống từ ẩm thực vùng miền, xem xét sự sẵn có theo mùa của các nguyên liệu, để không đe dọa đến động thực vật.

### **C.3 Sức khỏe và sự an toàn của khách và người lao động**

**C.3.1** Tổ chức phải xây dựng và duy trì các quy trình xác định các rủi ro đang diễn ra, đánh giá rủi ro và thực hiện các biện pháp kiểm soát cần thiết. Những quy trình này phải bao gồm:

- a) Các hoạt động thường xuyên và không thường xuyên;
- b) Các hoạt động của những người tham gia vào tổ chức (gồm cả những nhà thầu phụ);
- c.) Trang thiết bị làm việc, được cung cấp bởi tổ chức và các bên thứ ba;

## **TCVN 14249:2024**

d) Các hoạt động của khách được bên thứ ba và tổ chức cung cấp;

e) Ứng phó với những rủi ro và vấn đề khẩn cấp.

**C.3.2** Tổ chức phải đảm bảo rằng kết quả của những đánh giá này và ảnh hưởng của việc kiểm soát trên được xem xét khi đặt ra những mục tiêu bền vững. Tổ chức phải lưu trữ và duy trì cập nhật thông tin.

**C.3.3** Phương pháp nhận diện và đánh giá rủi ro của tổ chức, dành cả cho khách và nhân viên, phải:

a) Được xác định phù hợp với phạm vi, loại hình và hành động kịp thời, đảm bảo tính chủ động thay vì phản ứng.

b) Đảm bảo phân loại rủi ro và nhận biết những rủi ro đó để loại bỏ hoặc có biện pháp kiểm soát;

c) Tương thích với kinh nghiệm vận hành và có khả năng thực hiện các biện pháp kiểm soát;

d) Cấp cho việc xây dựng yêu cầu lắp đặt, xác định nhu cầu đào tạo hoặc phát triển các biện pháp kiểm soát hoạt động;

e. Đảm bảo các hành động theo dõi cần thiết để cam kết tính hiệu quả và thời hạn thực thi của chúng.

**C.3.4** Tổ chức phải hỗ trợ những chương trình thúc đẩy du lịch an toàn và an ninh.

**C.3.5** Phải cung cấp thông tin về các mối nguy hiểm trong các hoạt động thực tế và cách phòng tránh.

## Phụ lục D

(Tham khảo)

### Ví dụ thực tiễn trong du lịch bền vững

**D.1** Các thực hành được mô tả trong Phụ lục này nhằm minh họa để giúp các tổ chức đáp ứng những yêu cầu của tiêu chuẩn này và cải thiện hiệu quả hành động của hệ thống quản lý bền vững.

**D.2** Dưới đây là những ví dụ về trao đổi thông tin và tương tác:

- a) Nâng cao nhận thức của khách qua trang web, hệ thống đặt phòng, thủ tục nhận phòng, trên trang thiết bị lưu trú, cơ sở vật chất của cơ sở lưu trú, những khu vực công cộng, thông tin truyền miệng, trưng bày, biển báo, tờ rơi hoặc hướng dẫn;
- b) Tiến hành các hoạt động giáo dục cho cộng đồng địa phương thông qua những hoạt động như thăm quan điểm đến, thuyết trình, cuộc thi, thực hiện quảng bá trên các phương tiện truyền thông địa phương (ví dụ như báo, đài);
- c) Đào tạo người lao động, ví dụ như thông qua các buổi họp, tọa đàm, các khóa học, hội thảo, hội nghị, các chương trình tự nguyện;
- d) Thực hiện các hành động như mua chung, thu thập rác thải và các hoạt động xã hội đối với trang thiết bị lưu trú và những nhân tố khác cho sự phát triển bền vững điểm đến;
- e) Khuyến khích và nâng cao nhận thức nhà cung ứng thông qua các cuộc họp, giảng dạy và cung cấp thông tin trong việc thực hiện các hoạt động bền vững trong thực tế sản xuất và cung ứng;
- f) Sử dụng những công cụ quảng bá nhằm khuyến khích khách ủng hộ những thực hành bền vững.

**D.3** Dưới đây là các ví dụ về phát triển xã hội và kinh tế của điểm đến:

- a) Các hoạt động kinh tế đoàn kết;
- b) Quyên góp sản phẩm và thiết bị đã qua sử dụng cho cộng đồng;
- c) Ưu tiên và phát triển các nhà cung ứng địa phương.

**D.4** Dưới đây là ví dụ của việc giảm bớt rác thải rắn:

- a) Ưu đãi mua số lượng lớn, khi phù hợp với hoạt động của tổ chức và điều kiện môi trường, có tính đến các khía cạnh an toàn, chất lượng và kinh tế;
- b) Giảm sử dụng bao bì đóng gói dùng một lần;
- c) Sử dụng thùng gom rác thải phù hợp;
- d) Phân loại, thu gom rác thải có chọn lọc và xử lý thích hợp;
- e) Phân loại chất thải thứ cấp, có thùng chứa tạm thời chất thải;

## TCVN 14249:2024

- f) Tái sử dụng rác thải hữu cơ, ví dụ như làm nguyên liệu sản xuất cho cộng đồng địa phương;
- g) Ký kết hợp đồng với những nhà cung ứng để thu gom các sản phẩm và bao bì không sử dụng (logistics ngược).

**D.5** Dưới đây là những ví dụ về giảm bớt phát thải vào không khí (khí ga và tiếng ồn):

- a) Biện pháp để loại bỏ mùi từ nấu ăn hoặc từ các hoạt động liên quan;
- b) Chương trình bảo dưỡng dành cho phương tiện xe cộ, thiết bị và máy móc;
- c) Kế hoạch thay thế hoặc sửa đổi các trang thiết bị, phương tiện vận chuyển, trang bị và máy móc để ít ô nhiễm hơn;
- d) Mua thiết bị đã được chứng nhận giảm tiếng ồn hoặc giảm phát thải khí.

**D.6** Dưới đây là những ví dụ cho sử dụng năng lượng hiệu quả:

- a) Sử dụng những nguồn năng lượng tái tạo như gió và mặt trời;
- b) Lựa chọn các nguyên vật liệu xây dựng phù hợp;
- c) Cách nhiệt tường, trần và cửa sổ;
- d) Thông gió tự nhiên;
- e) Tối ưu hóa sử dụng khu vực nhiều nắng và bóng râm;
- f) Tối ưu hóa sử dụng ánh sáng tự nhiên;
- g) Giảm thiểu tổn thất nhiệt trong hệ thống đường ống nước dùng để sưởi ấm và làm lạnh;
- h) Sử dụng trang bị và thiết bị làm lạnh hay đun nóng có hiệu quả năng lượng tối đa;
- i) Ưu tiên phương tiện vận chuyển tiết kiệm năng lượng, thực hiện việc bảo dưỡng thường xuyên và lên kế hoạch sử dụng tối ưu hóa hiệu quả đội xe, lựa chọn tuyến đường và lịch trình hiệu quả hơn đào tạo lái xe về việc lái xe tiết kiệm nhiên liệu và các biện pháp khác tương tự.

**D.7** Dưới đây là những ví dụ về bảo tồn và quản lý sử dụng nước:

- a) Sử dụng thiết bị tiết kiệm nước (ví dụ vòi nước và các van để giảm tiêu thụ nước trong phòng tắm, nhà vệ sinh, vòi hoa sen và hệ thống phun xịt);
- b) Kiểm tra định kỳ nhằm phát hiện rò rỉ;
- c) Các chương trình tái sử dụng khăn tắm và khăn trải giường;
- d) Thu nước mưa;
- e) Bảo tồn và tái tạo nguồn nước;
- f) Sử dụng thiết bị thoát nước cho các bể bơi;
- g) Sử dụng thích hợp những sản phẩm làm sạch cho giặt là và nhà bếp;

- h) Sử dụng nước xám;
- i) Sử dụng hệ thống xử lý nước thải;
- j) Sử dụng bình phân phối định lượng dung dịch xà phòng.

**D.8** Dưới đây là những ví dụ về tương tác với dân cư bản địa:

- a) Thông tin cho khách về những nét đặc thù liên quan đến các dân cư bản địa;
- b) Hoàn trả hoặc bồi thường dân cư bản địa những lợi ích thu được từ việc sử dụng các nguồn tài nguyên, các tri thức văn hóa và truyền thống;
- c) Hỗ trợ những hành động cải thiện điều kiện sống của dân cư bản địa, theo những ưu tiên của họ;
- d) Thống nhất với dân cư bản địa về việc sử dụng các nguồn tài nguyên dưới sự kiểm soát của tổ chức, như các quyền sử dụng đất và quyền tiếp cận những địa điểm linh thiêng và khai thác các tài nguyên tự nhiên;
- e) Ngăn chặn khách hoặc nhân viên có những xúc phạm hoặc sử dụng không kiểm soát các địa điểm linh thiêng;
- f) Ngăn việc từ bỏ các hoạt động kinh tế truyền thống như là hệ quả của du lịch;
- g) Khuyến khích sự tôn trọng văn hóa và sự riêng tư của dân cư bản địa; tránh sự xâm phạm quyền riêng tư, phá hủy các địa điểm lịch sử hoặc khảo cổ, không tôn trọng các nghi lễ và địa điểm linh thiêng, hoặc áp đặt các lễ hội và nghi lễ nằm ngoài lịch truyền thống;
- h) Giúp tránh các tập quán hoặc truyền thống làm tổn hại môi trường.

**D.9** Dưới đây là những ví dụ về thông tin được cung cấp cho khách:

- a) Thông tin cơ bản về nghĩa vụ của tổ chức đối với du lịch bền vững;
- b) Thông tin cơ bản về lịch sử, văn hóa và sinh thái của địa phương trong các hành động bảo vệ môi trường được phát triển trong khu vực;
- c) Thông tin về các khu vực tự nhiên được bảo vệ khác nhau và các địa điểm thiên nhiên khác đáng quan tâm trong khu vực;
- d) Thông tin cơ bản về các hoạt động văn hóa trong khu vực;
- e) Sự sẵn có hoặc thiếu các trang thiết bị tiện nghi đáp ứng những tiếp cận của người khuyết tật, trẻ em và người cao tuổi;
- f) Thông tin về tiêu thụ các sản phẩm địa phương, gồm cả nhấn mạnh vào món ăn của khu vực;
- g) Thông tin về các hoạt động quảng bá du lịch trong khu vực;
- h) Thông tin về các chương trình đã được phát triển về sử dụng năng lượng, sử dụng nước, xử lý nước thải và giảm rác thải rắn;
- i) Biện pháp an toàn, an ninh và những thủ tục dành cho khách;

## **TCVN 14249:2024**

- j) Thông tin về cách ứng xử trong cộng đồng địa phương và trách nhiệm cần tuân thủ tại các điểm thăm quan;
- k) Thông tin cơ bản về các dịch vụ thiết yếu có sẵn trong cộng đồng địa phương;
- l) Thông tin về hành vi ứng xử có ý thức đối với môi trường tự nhiên.

## Thư mục tài liệu tham khảo

[1] UNWTO:2004, Quy tắc ứng xử trong Bảo vệ trẻ em khỏi bị Bóc lột tình dục trong Du lịch và Lữ hành.

---