

GRI 416: Sức khỏe và An toàn của Khách hàng 2016

NGÀY HIỆU LỰC: NGÀY 1 THÁNG 7 NĂM 2018

TIÊU CHUẨN THEO CHỦ ĐỀ

416

GRI 416: Sức khỏe và An toàn của Khách hàng 2016

Tiêu chuẩn theo Chủ đề

Ngày Hiệu Lực

Tiêu chuẩn này có hiệu lực đối với báo cáo hoặc tài liệu khác được phát hành vào hoặc sau ngày 1 tháng 7 năm 2018.

Trách nhiệm

Tiêu chuẩn này được [Hội đồng Tiêu chuẩn Phát triển Bền vững Toàn cầu \(GSSB\)](#) ban hành. Vui lòng gửi mọi ý kiến phản hồi về Bộ Tiêu chuẩn GRI tới gssbsecretariat@globalreporting.org để GSSB xem xét.

Quy trình Hợp lệ

Tiêu chuẩn này được xây dựng vì lợi ích cộng đồng và phù hợp với các yêu cầu trong Quy trình Hợp lệ của GSSB. Tài liệu này được xây dựng dựa trên chuyên môn của nhiều bên liên quan, có tham khảo các văn kiện liên chính phủ có thẩm quyền và kỳ vọng phổ biến của các tổ chức về trách nhiệm xã hội, môi trường và kinh tế.

Trách Nhiệm Pháp Lý

Tài liệu này nhằm mục đích hỗ trợ việc báo cáo phát triển bền vững và đã được Hội đồng Tiêu chuẩn Phát triển Bền vững Toàn cầu (GSSB) xây dựng thông qua quy trình tham vấn đa bên độc đáo với sự tham gia của đại diện từ các tổ chức và người dùng thông tin báo cáo trên toàn thế giới. Trong khi Hội đồng Giám sát GRI, Ban Quản lý và GSSB khuyến khích mọi tổ chức sử dụng Bộ tiêu chuẩn Báo cáo Phát triển Bền vững GRI (Bộ Tiêu chuẩn GRI) và các Diễn giải có liên quan, thì việc chuẩn bị và công bố các báo cáo dựa hoàn toàn hoặc một phần vào Bộ Tiêu chuẩn GRI và các Diễn giải có liên quan hoàn toàn là trách nhiệm của người lập báo cáo. Hội đồng Giám sát GRI, Ban Quản lý, GSSB và tổ chức Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu (GRI) Stichting không chịu trách nhiệm về bất kỳ hậu quả hoặc thiệt hại nào phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ việc sử dụng Bộ Tiêu chuẩn GRI và các Diễn giải có liên quan trong quá trình lập báo cáo hoặc việc sử dụng báo cáo dựa vào Bộ Tiêu chuẩn GRI và các Diễn giải có liên quan.

Thông báo về bản quyền và nhãn hiệu

Tài liệu này được tổ chức Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu (GRI) Stichting bảo vệ bản quyền. Được phép sao chép và phân phối tài liệu này để cung cấp thông tin và/hoặc sử dụng trong quá trình lập báo cáo phát triển bền vững mà không cần GRI cho phép trước khi thực hiện. Tuy nhiên, không được phép sao chép, lưu trữ, dịch hoặc chuyển giao tài liệu này hoặc bất kỳ trích đoạn nào từ tài liệu này dưới bất kỳ hình thức hoặc phương tiện nào (điện tử, cơ học, photocopy, ghi âm hoặc cách khác) cho bất kỳ mục đích nào khác nếu không có văn bản cho phép của GRI trước khi thực hiện.

Tổ chức Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu, GRI và logo, GSSB và logo, cũng như Bộ tiêu chuẩn Báo cáo Phát triển Bền vững GRI (Bộ Tiêu chuẩn GRI) và logo là các nhãn hiệu của tổ chức Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu (GRI) Stichting.

© 2026 GRI. Bảo lưu mọi quyền.

ISBN 978-90-8866-127-3

Mục lục

Giới thiệu	4
1. Công bố thông tin quản lý chủ đề	7
2. Công bố thông tin theo chủ đề	8
Công bố thông tin 416-1 Đánh giá tác động về sức khỏe và an toàn của các loại sản phẩm và dịch vụ	8
Công bố thông tin 416-2 Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến tác động về sức khỏe và an toàn của các sản phẩm và dịch vụ	9
Thuật ngữ	10
Tài liệu tham khảo	11

Giới thiệu

GRI 416: Sức khỏe và An toàn của Khách hàng 2016 bao gồm các công bố thông tin để các tổ chức báo cáo về các tác động liên quan đến sức khỏe và an toàn của khách hàng và cách quản lý những tác động này.

Tiêu chuẩn có cấu trúc như sau:

- **Phần 1** bao gồm yêu cầu cung cấp thông tin về cách tổ chức quản lý các tác động của mình liên quan đến sức khỏe và an toàn của khách hàng.
- **Phần 2** bao gồm hai công bố, cung cấp thông tin về các tác động của tổ chức liên quan đến sức khỏe và an toàn của khách hàng.
- **Bảng thuật ngữ** bao gồm các thuật ngữ được định nghĩa với ý nghĩa cụ thể khi sử dụng trong Bộ Tiêu chuẩn GRI. Các thuật ngữ được gạch chân trong văn bản Bộ Tiêu chuẩn GRI và được liên kết đến định nghĩa
- **Tài liệu tham khảo** kê các văn kiện liên chính phủ có giá trị tham chiếu cao được sử dụng trong quá trình xây dựng Tiêu chuẩn này.

Nội dung còn lại của phần Giới thiệu trình bày bối cảnh của chủ đề, tổng quan về hệ thống Bộ Tiêu chuẩn GRI và thông tin bổ sung về cách sử dụng Tiêu chuẩn này.

Bối cảnh của chủ đề

Tiêu chuẩn này đề cập đến chủ đề sức khỏe và an toàn của khách hàng, bao gồm các nỗ lực có hệ thống của tổ chức nhằm giải quyết vấn đề sức khỏe và an toàn trong suốt vòng đời của sản phẩm hoặc dịch vụ, cũng như việc tuân thủ các quy định và bộ quy tắc tự nguyện về sức khỏe và an toàn của khách hàng. Những khái niệm này được nêu trong các văn kiện quan trọng của Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD): xem phần [Tài liệu tham khảo](#).

Hệ thống của Bộ Tiêu chuẩn GRI

Tiêu chuẩn này là một phần của Bộ tiêu chuẩn Báo cáo Phát triển Bền vững GRI (Bộ Tiêu chuẩn GRI). Bộ Tiêu chuẩn GRI hướng dẫn tổ chức báo cáo thông tin về các tác động đáng kể nhất của tổ chức đối với nền kinh tế, môi trường và con người, bao gồm cả tác động đến quyền con người cũng như cách tổ chức quản lý những tác động này.

Bộ tiêu chuẩn GRI có cấu trúc như một hệ thống các tiêu chuẩn tương quan với nhau, được sắp xếp thành ba phần: Tiêu chuẩn GRI Tổng thể, Tiêu chuẩn GRI theo Ngành và Tiêu chuẩn GRI theo Chủ đề (xem [Hình 1](#) trong Tiêu chuẩn này).

Tiêu chuẩn Tổng thể: GRI 1, GRI 2 và GRI 3

[GRI 1: Tiêu chuẩn cơ sở 2021](#) nêu rõ các yêu cầu mà tổ chức phải tuân thủ để báo cáo theo Bộ Tiêu chuẩn GRI. Tổ chức bắt đầu sử dụng Bộ Tiêu chuẩn GRI bằng cách tham khảo [GRI 1](#).

[GRI 2: Công bố thông tin Chung 2021](#) bao gồm các công bố thông tin mà tổ chức sử dụng để cung cấp thông tin về hoạt động báo cáo và các thông tin chi tiết khác của tổ chức, chẳng hạn như về hoạt động vận hành, công tác quản trị và các chính sách.

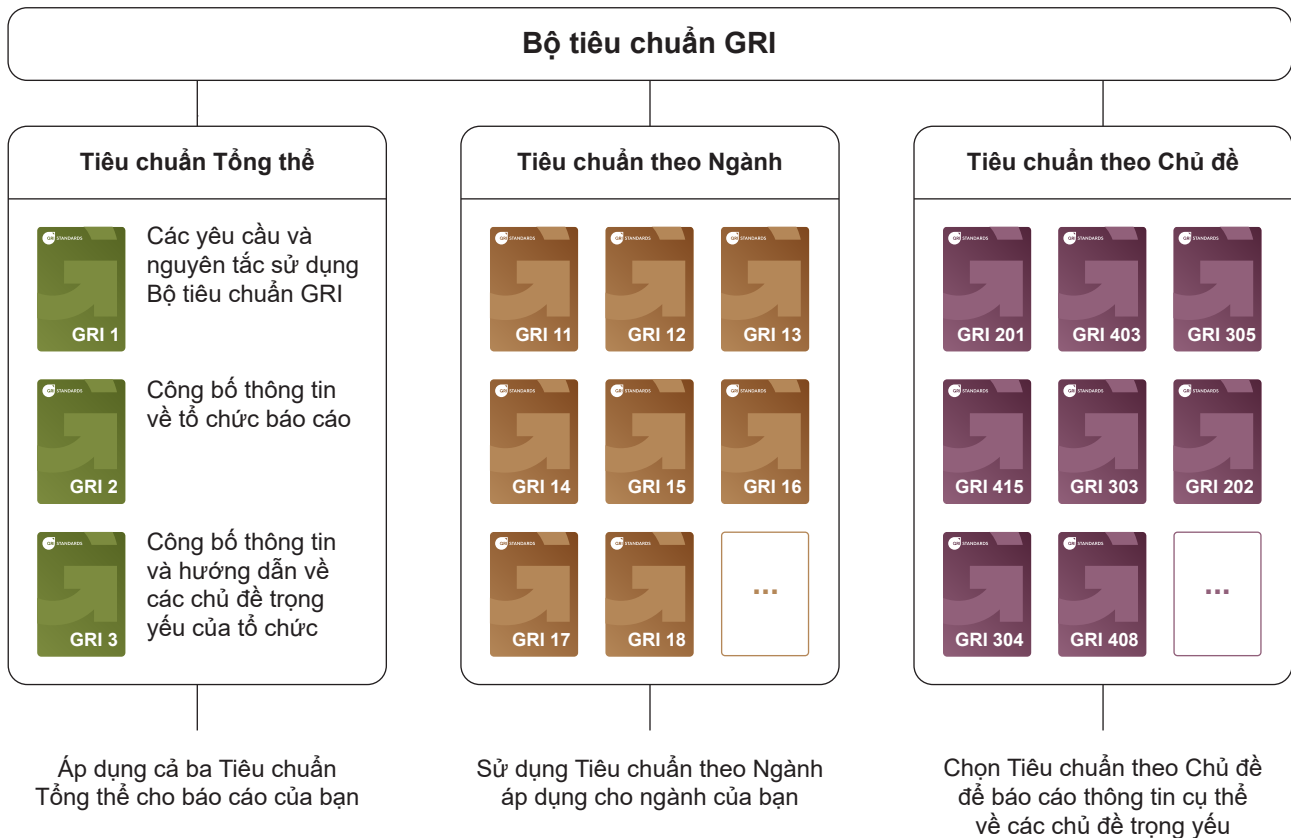
[GRI 3: Chủ đề Trọng yếu 2021](#) đưa ra hướng dẫn về cách xác định các chủ đề trọng yếu. Trong đó bao gồm cả các công bố thông tin mà tổ chức sử dụng để báo cáo thông tin về quy trình xác định các chủ đề trọng yếu, danh sách các chủ đề trọng yếu và cách tổ chức quản lý từng chủ đề.

Tiêu chuẩn theo Ngành

Tiêu chuẩn theo Ngành cung cấp các thông tin cho tổ chức về những chủ đề có khả năng là trọng yếu đối với họ. Tổ chức sử dụng Tiêu chuẩn theo Ngành áp dụng cho các lĩnh vực của mình khi xác định các chủ đề trọng yếu và khi xác định nội dung báo cáo cho từng chủ đề trọng yếu.

Tiêu chuẩn theo Chủ đề

Tiêu chuẩn theo Chủ đề bao gồm các công bố thông tin mà tổ chức sử dụng để báo cáo thông tin về các tác động của mình liên quan đến các chủ đề cụ thể. Tổ chức sử dụng Tiêu chuẩn theo Chủ đề theo danh sách các chủ đề trọng yếu đã xác định thông qua [GRI 3](#).

Hình 1. Bộ tiêu chuẩn GRI: Tiêu chuẩn Tổng thể, Tiêu chuẩn theo Ngành và Tiêu chuẩn theo Chủ đề

Sử dụng Tiêu chuẩn này

Tiêu chuẩn này có thể được sử dụng bởi bất kỳ tổ chức nào – bất kể quy mô, loại hình, ngành nghề, vị trí địa lý hoặc kinh nghiệm báo cáo – để công bố thông tin về các tác động liên quan đến sức khỏe và an toàn của khách hàng của tổ chức đó. Ngoài Tiêu chuẩn này, các công bố thông tin liên quan đến chủ đề này còn có trong [GRI 417: Tiếp thị và Ghi nhãn 2016](#).

Tổ chức báo cáo theo Bộ Tiêu chuẩn GRI yêu cầu phải báo cáo các công bố thông tin sau nếu đã xác định sức khỏe và an toàn của khách hàng là một **chủ đề trọng yếu**:

- **Công bố thông tin 3-3 trong GRI 3: Chủ đề Trọng yếu 2021** (xem điều khoản 1.1 trong Tiêu chuẩn này);
- Bất kỳ công bố thông tin nào thuộc Tiêu chuẩn theo Chủ đề này về các tác động của tổ chức liên quan đến sức khỏe và an toàn của khách hàng (Công bố thông tin 416-1 đến Công bố thông tin 416-2).

Xem [Các yêu cầu 4 và 5 trong GRI 1: Tiêu chuẩn cơ sở 2021](#).

Có thể đưa ra lý do để lược bỏ những công bố thông tin này.

Nếu không thể tuân thủ việc công bố thông tin hoặc yêu cầu trong việc công bố thông tin (ví dụ: vì thông tin cần công bố là thông tin bảo mật hoặc bị pháp luật cấm), tổ chức phải nêu rõ mục công bố thông tin hoặc yêu cầu mà tổ chức không thể tuân thủ và đưa ra lý do lược bỏ kèm theo lời giải thích trong chỉ mục nội dung GRI. Xem phần [Yêu cầu 6 trong GRI 1](#) để biết thêm thông tin về lý do lược bỏ.

•

Nếu không thể báo cáo thông tin bắt buộc về một mục được chỉ định trong công bố thông tin vì mục đó (ví dụ: ủy ban, chính sách, thông lệ, quy trình) không tồn tại, tổ chức có thể tuân thủ yêu cầu bằng cách báo cáo tình huống thực tế đó. Tổ chức có thể giải thích lý do không có mục này hoặc trình bày bất kỳ kế hoạch nào để phát triển mục này. Việc công bố thông tin không yêu cầu tổ chức phải thực hiện mục đó (ví dụ: xây dựng chính sách) nhưng phải báo cáo mục đó không tồn tại.

Nếu có ý định công bố báo cáo phát triển bền vững độc lập, tổ chức không cần lặp lại thông tin đã công bố ở nơi khác, chẳng hạn như trên các trang web hoặc trong báo cáo thường niên. Trong trường hợp đó, tổ chức có thể báo cáo nội dung công bố thông tin bắt buộc bằng cách cung cấp tham chiếu trong chỉ mục nội dung GRI đến nơi có thể tìm thấy thông tin này (ví dụ: bằng cách cung cấp liên kết đến trang web hoặc trích dẫn trang trong báo cáo thường niên nơi thông tin đã được công bố).

Các yêu cầu, hướng dẫn và các thuật ngữ được định nghĩa

Những nội dung sau đây được áp dụng trong toàn bộ Tiêu chuẩn này:

Các yêu cầu bắt buộc được trình bày bằng phông **chữ in đậm** và được biểu thị bằng từ “cần phải”. Tổ chức phải tuân thủ các yêu cầu báo cáo theo Bộ Tiêu chuẩn GRI.

Yêu cầu bắt buộc có thể kèm theo hướng dẫn.

Hướng dẫn bao gồm thông tin bối cảnh, giải thích và ví dụ để giúp tổ chức hiểu rõ hơn về các yêu cầu.

Tổ chức không bắt buộc phải tuân thủ hướng dẫn. Tiêu chuẩn cũng có thể bao gồm các khuyến nghị. Đây là những tình huống trong đó một hành động cụ thể được khuyến khích nhưng không bắt buộc phải thực hiện.

Từ “nên” biểu thị khuyến nghị, còn từ “có thể” biểu thị khả năng hoặc lựa chọn.

Các thuật ngữ được định nghĩa sẽ được gạch chân trong văn bản Bộ tiêu chuẩn GRI và được liên kết với định nghĩa tương ứng trong [Bảng thuật ngữ](#). Tổ chức phải áp dụng những định nghĩa trong Bảng thuật ngữ.

1. Công bố thông tin quản lý chủ đề

Tổ chức báo cáo theo Bộ Tiêu chuẩn GRI yêu cầu phải báo cáo cách thức quản lý từng chủ đề trọng yếu của tổ chức đó.

Tổ chức xác định sức khỏe và an toàn của khách hàng là chủ đề trọng yếu yêu cầu phải báo cáo cách thức quản lý chủ đề này theo [Công bố thông tin 3-3 trong GRI 3: Chủ đề Trọng yếu 2021](#) (xem điều khoản 1.1 trong phần này).

Do đó, phần này được thiết kế để bổ sung – nhưng không thay thế – Công bố thông tin 3-3 trong *GRI 3*.

YÊU CẦU

- 1.1** **Tổ chức báo cáo cần phải báo cáo cách thức quản lý sức khỏe và an toàn của khách hàng theo [Công bố thông tin 3-3 trong GRI 3: Chủ đề Trọng yếu 2021](#).**

HƯỚNG DẪN

Tổ chức báo cáo cũng có thể cung cấp thông tin cho biết có đánh giá các tác động về sức khỏe và an toàn của các sản phẩm và dịch vụ để cải thiện trong từng giai đoạn vòng đời sau đây hay không:

- Phát triển khái niệm sản phẩm
- Nghiên cứu và phát triển
- Chứng nhận
- Gia công và sản xuất
- Tiếp thị và quảng bá
- Lưu trữ, phân phối và cung cấp
- Sử dụng và dịch vụ
- Thải bỏ, tái sử dụng hoặc tái chế

2. Công bố thông tin theo chủ đề

Công bố thông tin 416-1 Đánh giá tác động về sức khỏe và an toàn của các loại sản phẩm và dịch vụ

YÊU CẦU

Tổ chức báo cáo cần phải cung cấp những thông tin sau đây:

a. Tỷ lệ phần trăm các loại sản phẩm hoặc dịch vụ quan trọng đã được đánh giá tác động về sức khỏe và an toàn để cải thiện.

HƯỚNG DẪN

Hướng dẫn cho Công bố thông tin 416-1

Biện pháp này giúp xác định sự tồn tại và phạm vi của những nỗ lực mang tính hệ thống nhằm giải quyết vấn đề sức khỏe và an toàn trong suốt vòng đời của sản phẩm hoặc dịch vụ. Khi báo cáo thông tin nêu trong Công bố thông tin 416-1, tổ chức báo cáo cũng có thể mô tả các tiêu chí dùng để đánh giá.

Công bố thông tin 416-2 Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến tác động về sức khỏe và an toàn của các sản phẩm và dịch vụ

YÊU CẦU

Tổ chức báo cáo cần phải cung cấp những thông tin sau đây:

- a. Tổng số vụ việc không tuân thủ các quy định và/hoặc bộ quy tắc tự nguyện về các tác động đến sức khỏe và an toàn của sản phẩm và dịch vụ trong kỳ báo cáo theo:
 - i. các vụ việc không tuân thủ quy định dẫn đến phạt tiền hoặc xử phạt;
 - ii. các vụ việc không tuân thủ quy định dẫn đến bị cảnh cáo;
 - iii. các vụ việc không tuân thủ bộ quy tắc tự nguyện.
- b. Nếu tổ chức chưa xác định được bất kỳ hành vi không tuân thủ quy định và/hoặc bộ quy tắc tự nguyện nào, thì chỉ cần báo cáo tóm tắt về thực tế này là đủ.

Các yêu cầu khi biên soạn

- 2.1 Khi biên soạn thông tin được quy định trong Công bố thông tin 416-2, tổ chức báo cáo cần phải:
 - 2.1.1 loại trừ những vụ việc không tuân thủ trong đó tổ chức đã được xác định là không có lỗi;
 - 2.1.2 loại trừ những vụ việc không tuân thủ liên quan đến ghi nhãn. Các vụ việc liên quan đến ghi nhãn được báo cáo trong **Công bố thông tin 417-2 của GRI 417: Tiếp thị và Ghi nhãn 2016**;
 - 2.1.3 xác định mọi vụ việc không tuân thủ liên quan đến các sự kiện trong các kỳ trước kỳ báo cáo, nếu có.

HƯỚNG DẪN

Hướng dẫn cho Công bố thông tin 416-2

Các vụ việc không tuân thủ xảy ra trong kỳ báo cáo có thể liên quan đến những vụ việc đã được giải quyết chính thức trong kỳ báo cáo, cho dù vụ việc đó có xảy ra trong những giai đoạn trước kỳ báo cáo hay không.

Bối cảnh

Việc bảo vệ sức khỏe và an toàn là mục tiêu được công nhận trong nhiều quy định của quốc gia và quốc tế. Khách hàng kỳ vọng rằng các sản phẩm và dịch vụ sẽ thực hiện chức năng dự kiến một cách thỏa đáng, đồng thời không gây ra rủi ro cho sức khỏe và an toàn. Khách hàng có quyền nhận các sản phẩm không nguy hại. Khi sức khỏe và sự an toàn của mình bị ảnh hưởng, khách hàng có quyền đòi bồi thường.

Công bố thông tin này đề cập đến vòng đời của sản phẩm và dịch vụ khi đã sẵn sàng để sử dụng, và vì vậy phải tuân thủ các quy định và bộ quy tắc tự nguyện liên quan đến sức khỏe và an toàn của sản phẩm và dịch vụ.

Thuật ngữ

Bảng thuật ngữ này trình bày định nghĩa của các thuật ngữ được sử dụng trong Tiêu chuẩn này. Tổ chức phải áp dụng những định nghĩa này khi sử dụng Bộ Tiêu chuẩn GRI.

Các định nghĩa trong danh mục thuật ngữ này có thể chứa các thuật ngữ được định nghĩa chi tiết hơn trong [Bảng Thuật ngữ đầy đủ của Bộ Tiêu chuẩn GRI](#). Tất cả các thuật ngữ có định nghĩa đều được gạch chân. Trường hợp một thuật ngữ chưa được định nghĩa trong Bảng Thuật ngữ này hoặc trong [Bảng Thuật ngữ đầy đủ của Bộ Tiêu chuẩn GRI](#), các định nghĩa được sử dụng và hiểu phổ biến sẽ được áp dụng.

C	chủ đề trọng yếu (material topics) các chủ đề phản ánh những <u>tác động</u> đáng kể nhất của tổ chức đến kinh tế, môi trường và con người, bao gồm cả các tác động đến <u>quyền con người</u> của họ Lưu ý: Hãy xem mục 2.2 trong GRI 1: Tiêu chuẩn cơ sở 2021 và phần 1 in GRI 3: Chủ đề Trọng yếu 2021 để biết thêm thông tin về “chủ đề trọng yếu”.
K	kỳ báo cáo (reporting period) khoảng thời gian cụ thể mà các thông tin trong báo cáo đề cập đến Ví dụ: năm tài chính, năm dương lịch
Q	quyền con người (human rights) các quyền vốn có của tất cả con người, trong đó tối thiểu bao gồm các quyền được nêu trong <i>Tuyên ngôn Quốc tế về Quyền Con người của Liên hợp quốc (UN)</i> và các nguyên tắc liên quan đến các quyền cơ bản được nêu trong <i>Tuyên bố về các Nguyên tắc và Quyền Cơ bản tại Nơi làm việc của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO)</i> Nguồn: Liên hợp quốc (UN), <i>Nguyên tắc Hướng dẫn về Kinh doanh và Quyền Con người: Thực hiện Khung “Bảo vệ, Tôn trọng và Khắc phục” của Liên hợp quốc</i>, 2011; đã sửa đổi Lưu ý: Xem Hướng dẫn 2-23-b-i trong GRI 2: Công bố Chung 2021 để biết thêm thông tin về “quyền con người”.
Q	phân loại sản phẩm hoặc dịch vụ (product or service category) nhóm các sản phẩm hoặc dịch vụ có liên quan, có cùng một tập hợp các đặc điểm chung được quản lý, đáp ứng các nhu cầu cụ thể của thị trường được chọn
T	tác động (impact) ảnh hưởng đã có hoặc có thể có của một tổ chức đối với kinh tế, môi trường và con người, bao gồm cả <u>nhân quyền</u> của họ; các tác động này phản ánh mức độ đóng góp (tích cực hoặc tiêu cực) của tổ chức đối với <u>phát triển bền vững</u> Lưu ý 1: Tác động có thể là tác động đã xảy ra hoặc có thể xảy ra, tích cực hoặc tiêu cực, ngắn hạn hoặc dài hạn, có chủ định hoặc không chủ định và có thể đảo ngược hoặc không thể đảo ngược. Lưu ý 2: Hãy xem mục 2.1 trong GRI 1: Tiêu chuẩn cơ sở 2021 để biết thêm thông tin về “tác động”.

Tài liệu tham khảo

Phần này liệt kê các văn kiện liên chính phủ có giá trị tham chiếu cao được sử dụng trong quá trình xây dựng Tiêu chuẩn này.

Các văn kiện có giá trị tham chiếu cao:

1. Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD), *Hướng dẫn của OECD cho các Doanh nghiệp Đa quốc gia*, năm 2011.



PO Box 10039
1001 EA Amsterdam
The Netherlands

www.globalreporting.org