



TIÊU CHUẨN KHÁCH SẠN XANH ASEAN





Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN

Ban Thư ký ASEAN

Jakarta

Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (ASEAN) được thành lập vào ngày 8 tháng 8 năm 1967. Các quốc gia thành viên của Hiệp hội bao gồm Brunei, Campuchia, Indonesia, Lào, Malaysia, Myanmar, Philippin, Singapore, Thái Lan và Việt Nam. Ban Thư Ký ASEAN được đặt tại Jakarta, Indonesia.

Thông tin liên lạc:
Ban Thư Ký ASEAN
Phòng Tiếp cận Công cộng và Xã hội Dân sự
70A Jalan Sisingamangaraja
Jakarta 12110
Indonesia

Điện Thoại : (62 21) 724-3372, 726-2991
Fax : (62 21) 739-8234, 724-3504
E-mail : public@asean.org

Dữ liệu biên mục trước xuất bản

Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN
Jakarta: Ban Thư Ký ASEAN, tháng 1 năm 2016

338.4791

1. ASEAN - Du lịch
2. Thân thiện với môi trường - Sống xanh - Hướng dẫn

ISBN 978-602-0980-73-7

Thông tin về ASEAN được đăng tải trên trang thông tin điện tử của ASEAN tại địa chỉ: www.asean.org

Nội dung ấn phẩm này có thể được trích dẫn hoặc in lại rộng rãi với mục đích chính đáng và một bản sao tài liệu in lại cần được gửi đến Phòng Tiếp cận Công cộng và Xã Hội Dân Sự của Ban Thư ký ASEAN, Jakarta

Bản quyền thuộc về Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (ASEAN) 2016.

Đã đăng ký bản quyền.



TIÊU CHUẨN KHÁCH SẠN XANH ASEAN



MỤC LỤC

I. Tiêu chuẩn du lịch ASEAN.....	1
1. Lời nói đầu	1
2. Lời giới thiệu	1
3. Phạm vi	2
4. Thuật ngữ và định nghĩa.....	2
4.1. Quản lý không khí	2
4.2. Chất lượng không khí	2
4.3. Khách hàng	3
4.4. Năng lượng	3
4.5. Sử dụng năng lượng hiệu quả.....	3
4.6. Môi trường.....	3
4.7. Thân thiện với môi trường.....	3
4.8. Khách sạn xanh.....	3
4.9. Mua sắm xanh.....	4
4.10. Sản phẩm xanh.....	4
4.11. Nước xám	4
4.12. Điều hành khách sạn.....	4
4.13. Cộng đồng địa phương	4
4.14. Tái chế	4
4.15. Giảm thải	4
4.16. Tái sử dụng	5
4.17. Nhân viên.....	5
4.18. Nhà cung cấp	5
4.19. Chất thải rắn.....	5
4.20. Quản lý chất thải rắn.....	5
4.21. Chất thải.....	5
4.22. Quản lý chất thải.....	5
4.23. Giảm nguồn chất thải.....	6
4.24. Phân loại chất thải.....	6
4.25. Nước thải	6
4.26. Tiết kiệm nước.....	6
4.27. Chất lượng nước	7
5. Chỉ tiêu và yêu cầu cơ bản	7

5.1. Chính sách và hành động bảo vệ môi trường của khách sạn.....	7
5.2. Sử dụng sản phẩm xanh.....	7
5.3. Hợp tác với cộng đồng và các tổ chức ở địa phương	7
5.4. Phát triển nguồn nhân lực	8
5.5. Quản lý chất thải rắn.....	8
5.6. Sử dụng năng lượng hiệu quả.....	8
5.7. Sử dụng nước hiệu quả và chất lượng nước	8
5.8. Quản lý chất lượng không khí (bên trong và bên ngoài).....	9
5.9. Kiểm soát ô nhiễm tiếng ồn.....	9
5.10. Xử lý và quản lý chất thải.....	9
5.11. Quản lý xử lý hóa chất và chất thải nguy hại	9
6. Hướng dẫn thực hiện tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN	10
II. Quy trình đánh giá và chứng nhận	16
1. Phạm vi	17
2. Định nghĩa	17
3. Cơ quan thanh tra	18
4. Thành phần và quyền hạn của Cơ quan Du lịch Quốc gia (NTO)	19
4.1. Thành phần	19
4.2. Quyền hạn.....	19
4.3. Cuộc họp.....	19
5. Tiêu chuẩn, điều kiện đối với cơ sở nộp đơn	20
6. Chứng nhận.....	20
7. Điều kiện đối với cơ sở được chứng nhận	22
8. Giám sát và đánh giá để tái chứng nhận	23
9. Đình chỉ và thu hồi chứng nhận	24
10. Kiến nghị và khiếu nại	25
11. Hủy chứng nhận.....	26
12. Bảo mật.....	26
13. Khác	27
III. Quy chế đánh giá và chứng nhận.....	33
1. Phạm vi	34
2. Định nghĩa	34
3. Quy trình tiếp nhận đơn đăng ký chứng nhận	35

4. Quy trình đánh giá cấp chứng nhận.....	36
5. Giám sát.....	41
6. Đánh giá để tái chứng nhận.....	43

PHỤ LỤC

A - ĐƠN ĐĂNG KÝ CHỨNG NHẬN TIÊU CHUẨN KHÁCH SẠN XANH ASEAN.....	45
B - YÊU CẦU VỀ TRÌNH ĐỘ VÀ KINH NGHIỆM ĐỐI VỚI THANH TRA VIÊN CỦA TIÊU CHUẨN KHÁCH SẠN XANH ASEAN	48
C - DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA THẨM ĐỊNH	56
D - KẾ HOẠCH THẨM ĐỊNH	58
E - DANH MỤC THẨM ĐỊNH.....	60
F - BÁO CÁO KHÔNG PHÙ HỢP	69
G - BÁO CÁO THẨM ĐỊNH TẠI CƠ SỞ.....	71
H - KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ ĐIỀU CHỈNH SAU THẨM ĐỊNH.....	75
I - BÁO CÁO THẨM ĐỊNH.....	77



I. TIÊU CHUẨN DU LỊCH ASEAN

1. Lời nói đầu

Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN đưa ra quy trình cấp giấy chứng nhận, các đơn vị được chứng nhận sẽ phải đảm bảo sự phát triển gắn với việc bảo vệ môi trường, sử dụng nguồn năng lượng sạch. Bộ tiêu chuẩn này được áp dụng thống nhất cho các nước trong khối ASEAN. Tiêu chuẩn đưa ra các kế hoạch hành động trong chuyên ngành khách sạn; các kế hoạch về bảo vệ môi trường, sản phẩm xanh, nguồn nhân lực và quản lý môi trường, bên cạnh đó còn đảm bảo hài hòa với lợi ích của cộng đồng.

Chiến lược du lịch ASEAN giai đoạn 2011 - 2015 đã xác định mục tiêu xem xét và áp dụng Tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN, cụ thể tại mục 2.1.1: “Sửa đổi tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN, trong đó thống nhất một quy trình cấp giấy chứng nhận”

Sự tăng trưởng và phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch trên toàn thế giới đặt ra các yêu cầu cấp bách về bảo vệ môi trường. Bộ Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN ra đời để đáp ứng những yêu cầu cấp bách đó, hướng đến phát triển du lịch bền vững.

2. Lời giới thiệu

Hơn 65,7 triệu khách du lịch quốc tế đi du lịch trong khu vực ASEAN năm 2009, theo Hiệp hội du lịch Châu Á Thái Bình Dương và ASEAN dự báo năm 2015 con số này sẽ lên đến 86,7 triệu. Để giảm thiểu các tác động tiêu cực của sự phát triển nhanh chóng, du lịch xanh phải được tất cả các bên liên quan trong lĩnh vực du lịch quyết tâm thực hiện đồng bộ.

Tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN là một sáng kiến để thúc đẩy các biện pháp du lịch bền vững trong khu vực. Cho đến nay, tiêu chuẩn này đã và đang được phổ cập thực hiện ở các nước thành viên ASEAN.

Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN thúc đẩy du lịch bền vững thông qua việc đề cao áp dụng thân thiện với môi trường và tiết kiệm năng lượng, đưa ra các hướng dẫn và cách thức để các nước có thể thực hiện áp dụng bộ tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN.

Mục tiêu của tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN nhằm đưa vào thực tiễn các yêu cầu và hành động thiết yếu mà bất cứ cơ sở kinh doanh lưu trú nào cũng phải thực hiện, để phát triển du lịch một cách bền vững, nhằm hướng tới bảo tồn, giữ gìn môi trường xung quanh và hướng tới xóa đói giảm nghèo cho cộng đồng.

3. Phạm vi

Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN đưa ra các hoạt động thiết yếu cho bất cứ cơ sở kinh doanh lưu trú nào, bao gồm: Kế hoạch môi trường, sản phẩm xanh, nguồn nhân lực và quản lý môi trường.

Khách sạn xanh được xác định là cơ sở thúc đẩy giải pháp thân thiện với môi trường, tiết kiệm năng lượng.

Việc thực hiện khách sạn xanh có thể được linh hoạt cho các bên liên quan: chẳng hạn như quản lý khách sạn, nhân viên, cộng đồng, để làm cho một hợp tác cộng đồng tốt hơn để đạt các tiêu chuẩn và thành công trong quản lý thân thiện với môi trường.

4. Thuật ngữ và định nghĩa

Với mục đích của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN, các từ ngữ và định nghĩa được áp dụng như sau.

4.1. Quản lý không khí

Quản lý chất lượng không khí bao gồm việc xem xét không khí bên trong cơ sở, cũng như giảm thiểu tác động của bất kỳ các hoạt động, không khí khu vực xung quanh.

4.2. Chất lượng không khí

Chất lượng là mức độ đáp ứng của không khí so với các yêu cầu. Chỉ số chất lượng không khí (AQI) là những con số được các cơ quan sử dụng để phản ánh đặc trưng của chất lượng không khí tại một địa điểm cụ thể. Khi AQI tăng kéo theo sự gia tăng tỷ lệ dân số phải chịu những tác động nghiêm trọng đến sức khỏe. Để tính toán AQI

cần có thông tin từ một thiết bị hoặc mô hình giám sát. Thiết bị này được sử dụng để chuyển đổi nồng độ tập trung chất gây ô nhiễm không khí thành các sự thay đổi AQI do chất ô nhiễm, và chỉ số này có sự khác nhau giữa các quốc gia. Giá trị chỉ số chất lượng không khí được chia thành các khoảng, và mỗi khoảng được gắn với một tham số và mã màu. Tư vấn sức khỏe cộng đồng được tiêu chuẩn hóa có liên quan tới khoảng AQI. Tổ chức cũng có thể khuyến khích nhân sự sử dụng phương tiện giao thông công cộng hoặc làm việc tại nhà khi nồng độ AQI cao.

4.3. Khách hàng

Người có nhu cầu lưu trú tại khách sạn thân thiện với môi trường.

4.4. Năng lượng

Trong vật lý, năng lượng là một đại lượng quan sát gián tiếp, thường tương đương với khả năng tạo ra lực kéo hoặc lực đẩy chống lại các lực cơ bản của tự nhiên.

4.5. Sử dụng năng lượng hiệu quả

Tạo ra mức đầu ra hoặc hiệu suất cao so với lượng năng lượng tiêu thụ.

4.6. Môi trường

Môi trường xung quanh mà tổ chức hoạt động, bao gồm cả không khí, nước, đất đai, tài nguyên thiên nhiên, hệ thực vật, động vật, con người, và quan hệ giữa các cá nhân. Định nghĩa này mở rộng quan điểm của một công ty cho tới hệ thống toàn cầu.

4.7. Thân thiện với môi trường

Là sự tác động tích cực đến môi trường của một sản phẩm hay một dịch vụ. Thuật ngữ này không nhất thiết phải chỉ ra cho thấy tất cả các thuộc tính của một sản phẩm hoặc dịch vụ là thân thiện với môi trường.

4.8. Khách sạn xanh

Khách sạn xanh là một khách sạn thân thiện với môi trường và áp dụng các biện

pháp tiết kiệm năng lượng.

4.9. Mua sắm xanh

Lựa chọn các sản phẩm và dịch vụ giảm thiểu tác động tới môi trường. Điều này đòi hỏi công ty, tổ chức, cộng đồng thực hiện đánh giá các tác động đến môi trường của tất cả các giai đoạn trong vòng đời sản phẩm, trong đó quan tâm đến chi phí cho nguyên liệu thô, sản xuất, vận chuyển, lưu trữ, xử lý, sử dụng và thải sản phẩm.

4.10. Sản phẩm xanh

Sản phẩm xanh là các sản phẩm ít có ảnh hưởng đến môi trường hoặc không gây bất lợi cho sức khỏe con người. Thông thường sản phẩm xanh có thể được tạo ra (i) từ các thành phần tái chế hoặc có một phần từ thành phần tái chế, (ii) bằng phương thức tiết kiệm năng lượng hơn, (iii) hoặc hạn chế sử dụng bao bì trong quá trình tiêu thụ trên (hoặc cả ba).

4.11. Nước xám

Nước thải không chứa chất thải hoặc chất ô nhiễm và có thể được tái sử dụng cho tưới tiêu sau khi lọc đơn giản.

4.12. Điều hành khách sạn

Hành động hoặc thời gian, quá trình, hoặc cách thức hoạt động hoặc hoạt động kinh doanh khách sạn.

4.13. Cộng đồng địa phương

Những người sống trong khu vực có khả năng bị ảnh hưởng về mặt xã hội, kinh tế hoặc môi trường của một khách sạn.

4.14. Tái chế

Hệ thống thu gom, phân loại, tái chế vật liệu cũ thành vật liệu có thể sử dụng.

4.15. Giảm thải

Hành vi mua, tiêu thụ ít hơn yếu tố đầu vào, để không phải tái sử dụng hoặc tái chế sau đó.

4.16. Tái sử dụng

Rửa và (hoặc) trang trí lại các sản phẩm cũ để sử dụng lại

4.17. Nhân viên

Tất cả những người được thuê làm việc cho một tổ chức cụ thể.

4.18. Nhà cung cấp

Cá nhân hoặc doanh nghiệp trong hoạt động kinh doanh du lịch có thể cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho kinh doanh du lịch.

4.19. Chất thải rắn

Sản phẩm hoặc nguyên liệu rắn được xả thải vào đất, đốt hoặc làm phân ủ.

4.20. Quản lý chất thải rắn

Hành động hay cách thức quản lý (xử lý, hoặc kiểm soát) để giảm thiểu lượng chất thải rắn được đưa đến các bãi chôn lấp, bằng cách giảm các nguồn chất thải và tăng cường tái sử dụng hoặc tái chế càng nhiều càng tốt.

4.21. Chất thải

Là những vật hay chất mà người dùng không còn muốn sử dụng và thải ra. Thông thường, thuật ngữ “chất thải” đề cập đến vật liệu rắn hoặc lỏng.

4.22. Quản lý chất thải

Quản lý chất thải là việc thu thập, vận chuyển, xử lý, quản lý và giám sát các vật liệu xả thải từ hoạt động của con người. Quá trình này thường được thực hiện để giảm thiểu ảnh hưởng của chất thải đối với sức khỏe, môi trường hoặc thẩm mỹ. Quản lý chất thải là một biện pháp tập trung vào kiểm soát mức độ tiêu thụ tài

nguyên thiên nhiên, khác với việc phục hồi tài nguyên. Quản lý chất thải xử lý tất cả các vật liệu rắn, lỏng, hoặc chất phóng xạ dạng khí, hướng đến mục tiêu giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường thông qua các phương pháp khác nhau.

4.23. Giảm nguồn chất thải

Giảm nguồn chất thải bao gồm nỗ lực giảm các chất thải nguy hại và các vật liệu khác bằng cách thay đổi quá trình sản xuất công nghiệp. Các phương pháp giảm nguồn chất thải gồm thay đổi trong kỹ thuật sản xuất, nguyên liệu đầu vào và công thức sản phẩm. Đôi khi, thuật ngữ “phòng ngừa ô nhiễm” có thể đề cập tới giảm nguồn chất thải.

4.24. Phân loại chất thải

Phân tách các nguồn thải, các loại rác thải và chất thải rắn.

4.25. Nước thải

Nước đã sử dụng, thường xả ra hệ thống thoát nước và thường chứa vật chất, vi khuẩn hoặc được xả bỏ đi.

4.26. Tiết kiệm nước

1. Chức năng, nhiệm vụ, quy trình, hoặc kết quả có tính khả thi để giảm thiểu nước thải;
2. Chỉ số phản ánh mối quan hệ giữa lượng nước cần thiết cho một mục đích cụ thể và lượng nước sử dụng.

Mặc dù cả hai định nghĩa được sử dụng thay thế cho nhau, có một sự khác biệt giữa bảo vệ nguồn nước và tiết kiệm nước. Khác với bảo vệ nguồn nước, sử dụng nước hiệu quả tập trung vào giảm thiểu chất thải, không hạn chế sử dụng. Do đó, để góp phần sử dụng nước hiệu quả, tiết kiệm nước đề cao vai trò của người dân trong việc thay đổi từng hành vi nhỏ có thể giảm thất thoát nước và lựa chọn sử dụng các sản phẩm tiết kiệm nước. Ví dụ sửa chữa vòi nước bị rò rỉ, sử dụng vòi hoa sen thay vì

bồn tắm, lắp đặt thiết bị thay thế bên trong bể chứa nước nhà vệ sinh, sử dụng máy rửa bát và máy giặt ở hiệu suất tối đa. Đây là những nội dung thuộc về định nghĩa của tiết kiệm nước, vì mục đích của các biện pháp này là giảm thiểu lượng nước cần thiết.

4.27. Chất lượng nước

Các đặc tính vật lý, hóa học, sinh học và cảm quan vật lý (có liên quan tới vị) của nước.

5. Chỉ tiêu và yêu cầu cơ bản

5.1. Chính sách và hành động bảo vệ môi trường của khách sạn

5.1.1. Thúc đẩy các hoạt động bảo vệ môi trường nhằm khuyến khích sự tham gia của nhân viên khách sạn, khách hàng và nhà cung cấp.

5.1.2. Có kế hoạch nâng cao nhận thức của nhân viên về môi trường, ví dụ đào tạo.

5.1.3. Có kế hoạch quản lý môi trường trong hoạt động của khách sạn.

5.1.4. Có chương trình giám sát quản lý môi trường của khách sạn.

5.2. Sử dụng sản phẩm xanh

5.2.1. Khuyến khích sử dụng các sản phẩm địa phương cho hoạt động của khách sạn, ví dụ thực phẩm và thủ công mỹ nghệ.

5.2.2. Khuyến khích sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường.

5.3. Hợp tác với cộng đồng và các tổ chức ở địa phương

5.3.1. Có kế hoạch/hoạt động giúp nâng cao chất lượng cuộc sống của cộng đồng.

5.3.2. Có chương trình nâng cao nhận thức cho cộng đồng địa phương về bảo vệ môi trường.

5.3.3. Tạo ra các hoạt động quảng bá văn hóa, biểu diễn truyền thống và lối sống của

địa phương.

5.3.4. Tạo cơ hội việc làm cho cộng đồng địa phương.

5.4. Phát triển nguồn nhân lực

Cung cấp các chương trình đào tạo cho các cán bộ điều hành và quản lý khách sạn về quản lý môi trường.

5.5. Quản lý chất thải rắn

5.5.1. Tuyên truyền áp dụng các kỹ thuật quản lý chất thải, ví dụ giảm thiểu chất thải, tái sử dụng, tái chế, phân loại rác thải và ủ phân bón.

5.5.2. Khuyến khích nhân viên khách sạn tham gia giảm chất thải, tái sử dụng, tái chế, phân loại rác thải và hoạt động ủ phân bón.

5.5.3. Khuyến khích khách hàng tham gia tái sử dụng, tái chế, phân loại rác thải.

5.6. Sử dụng năng lượng hiệu quả

5.6.1. Tuyên truyền áp dụng các kỹ thuật, công nghệ tiết kiệm năng lượng và trang thiết bị giảm tiêu thụ năng lượng.

5.6.2. Lắp đặt thiết bị đo, giám sát tiêu thụ năng lượng. Khuyến khích khách hàng tham gia tiết kiệm năng lượng.

5.7. Sử dụng nước hiệu quả và chất lượng nước

5.7.1. Tuyên truyền áp dụng các kỹ thuật tiết kiệm nước và (hoặc) sử dụng công nghệ, thiết bị tiết kiệm nước.

5.7.2. Thường xuyên bảo trì các thiết bị tiết kiệm nước.

5.7.3. Khuyến khích khách hàng tham gia tiết kiệm nước.

5.7.4. Đảm bảo chất lượng nước sử dụng trong khách sạn.

5.8. Quản lý chất lượng không khí (bên trong và bên ngoài)

5.8.1. Có khu vực hút thuốc và khu vực không hút thuốc.

5.8.2. Thường xuyên giám sát và bảo trì trang thiết bị và cơ sở vật chất của khách sạn để đảm bảo chất lượng, ví dụ điều hòa không khí.

5.9. Kiểm soát ô nhiễm tiếng ồn

Có chương trình kiểm soát tiếng ồn từ các hoạt động của khách sạn.

5.10. Xử lý và quản lý chất thải

5.10.1. Sử dụng các cơ chế để có thể ngăn ngừa ô nhiễm nước và giảm thiểu nước thải.

5.10.2. Khuyến khích việc sử dụng tái chế/ nước xám trong hoạt động, ví dụ như tưới cây.

5.10.3. Khuyến khích việc sử dụng một cách thích hợp nước thải qua xử lý.

5.11. Quản lý xử lý hóa chất và chất thải nguy hại

5.11.1. Cung cấp các chỉ dẫn rõ ràng về chất nguy hại.

5.11.2. Quản lý phù hợp chất thải nguy hại.

5.11.3. Thường xuyên kiểm tra, làm sạch và bảo trì khu vực lưu trữ để tránh rò rỉ khí hay chất nguy hại.

6. Hướng dẫn thực hiện tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN

Yêu cầu	Chỉ tiêu	Tài liệu kèm theo
1. Chính sách và hành động bảo vệ môi trường của khách sạn		
1.1. Thúc đẩy các hoạt động bảo vệ môi trường nhằm khuyến khích sự tham gia của nhân viên khách sạn, khách hàng và nhà cung cấp	Danh sách các hoạt động/ chương trình bảo vệ môi trường được thực hiện có liên quan đến việc khuyến khích nhân viên/ khách hàng/ nhà cung cấp tham gia	- Đăng ký tham gia - Hình ảnh ghi lại hoạt động - Báo cáo hoạt động
1.2. Có kế hoạch nâng cao nhân viên về môi trường ví dụ như là đào tạo	Có (các) kế hoạch nângcao nhận thức	
1.3. Có kế hoạch quản lý môi trường cho hoạt động của khách sạn	Thực hiện kế hoạch quản lý môi trường khách sạn	- Bảng chứng về hoạt động/ thành tích
1.4. Có chương trình giám sát hoạt động quản lý môi trường của khách sạn	Đánh giá mức độ hiệu quả của chương trình/ hoạt động	
2. Sử dụng sản phẩm xanh		
2.1. Khuyến khích sử dụng các sản phẩm địa phương cho hoạt động của khách sạn, ví dụ thực phẩm và thủ công mỹ nghệ	Mua sắm hỗ trợ và thúc đẩy xúc tiến sản phẩm của địa phương	- Bảng chứng về chính sách của khách sạn khuyến khích sử dụng các sản phẩm địa phương - Hợp đồng giữa khách sạn và cộng đồng địa

Yêu cầu	Chỉ tiêu	Tài liệu kèm theo
		phương
2.2. Khuyến khích sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường.	Mua sắm xanh.	- Bảng chứng về triển khai - Các tiêu chí được tạo ra và sử dụng khi nào/bởi ai
3. Hợp tác với cộng đồng và các tổ chức ở địa phương		
3.1. Có kế hoạch/chương trình/hoạt động giúp cải thiện cuộc sống của cộng đồng	Danh sách các cải thiện cuộc sống của cộng đồng.	- Bảng chứng về triển khai - Các tiêu chí được thực hiện bởi ai/khi nào...
3.2. Có chương trình nâng cao nhận thức của cộng đồng địa phương về bảo vệ môi trường...	Khách sạn/ nhân viên khách sạn thực hiện các chương trình/hoạt động nâng cao nhận thức	Chương trình này được thực hiện khi nào/ở đâu/do ai
3.3. Tạo ra các hoạt động quảng bá văn hóa, biểu diễn truyền thống và lối sống của địa phương.	Các hoạt động quảng bá văn hóa/ sinh hoạt địa phương đã thực hiện trong những năm qua.	Bảng chứng (hình ảnh hoặc báo cáo)
3.4. Tạo cơ hội việc làm cho cộng đồng địa phương.	So sánh tỷ lệ lao động địa phương và không phải người địa phương trong khách sạn.	Tỷ lệ lao động địa phương và không phải người địa phương
4. Phát triển nguồn nhân lực		

Yêu cầu	Chỉ tiêu	Tài liệu kèm theo
4.1. Có các chương trình đào tạo cho cán bộ vận hành và quản lý khách sạn về quản lý môi trường	Các chương trình/ hoạt động đào tạo quản lý môi trường cho nhân viên do khách sạn thực hiện trong 1-2 năm gần đây.	Bằng chứng
5. Quản lý chất thải rắn		
5.1. Tuyên truyền áp dụng các kỹ thuật quản lý chất thải ví dụ giảm thải, tái sử dụng, tái chế, phân loại rác thải và ủ phân	Chương trình/hoạt động đào tạo cho nhân viên về xử lý và quản lý chất thải trong những năm trước	Bằng chứng
5.2. Khuyến khích nhân viên khách sạn tham gia giảm thải, tái sử dụng, tái chế, chương trình phân loại chất thải và ủ phân	Chương trình/hoạt động khuyến khích nhân viên xử lý và quản lý chất thải trong những năm trước	Bằng chứng
5.3. Khuyến khích khách hàng tham gia tái sử dụng, tái chế, phân loại rác thải	Chương trình/hoạt động khuyến khích khách hàng tham gia xử lý, quản lý và giảm thiểu chất thải trong những năm trước	Bằng chứng
6. Sử dụng năng lượng hiệu quả		
6.1. Tuyên truyền áp dụng các kỹ thuật, công nghệ tiết kiệm năng lượng và trang thiết bị giảm tiêu thụ năng lượng	Lắp đặt và sử dụng các công nghệ/kỹ thuật tiết kiệm năng lượng trong khách sạn trong những năm trước	- Bằng chứng - Báo cáo bằng hình ảnh/ tài liệu/ đầu tư - Đăng ký tham gia

Yêu cầu	Chỉ tiêu	Tài liệu kèm theo
6.2. Lắp đặt thiết bị đo/ thiết bị giám sát tiêu thụ năng lượng	Lắp đặt các công nghệ đo tiêu thụ điện năng và năng lượng	- Báo cáo đầu tư/hình ảnh/ tài liệu - Báo cáo kiểm tra năng lượng
6.3. Khuyến khích khách hàng tham gia tiết kiệm năng lượng	Có thông điệp/mời khuyến khích khách hàng tiết kiệm năng lượng trong khách sạn	- Các bằng chứng hỗ trợ - Kiểm tra
7. Sử dụng nước hiệu quả và chất lượng nước		
7.1. Tuyên truyền áp dụng các kỹ thuật tiết kiệm nước và (hoặc) sử dụng công nghệ, thiết bị tiết kiệm nước để giảm tiêu thụ nước	Lắp đặt và sử dụng các công nghệ và biện pháp sử dụng nước hiệu quả tại khách sạn trong những năm qua	Bằng chứng
7.2. Bảo trì thường xuyên các thiết bị tiết kiệm nước	Báo cáo bảo trì các thiết bị sử dụng nước hiệu quả của bộ phận kỹ thuật	- Bằng chứng - Ảnh/kết quả đạt được từ tiết kiệm chi phí
7.3. Khuyến khích khách hàng tham gia tiết kiệm nước.	Các biện pháp/ truyền thông tuyên truyền cho khách tham gia tiết kiệm nước	- Bằng chứng
7.4. Đảm bảo chất lượng nước sử dụng trong khách sạn.	Kiểm tra chất lượng nước	- Kết quả kiểm tra
8. Quản lý chất lượng không khí (bên trong và bên ngoài cơ sở)		

Yêu cầu	Chỉ tiêu	Tài liệu kèm theo
8.1. Có khu vực hút thuốc và không hút thuốc	Có hình ảnh về khu vực hút thuốc và không hút thuốc trong khách sạn	- Kiểm tra - Bằng chứng
8.2. Thường xuyên giám sát và bảo trì trang thiết bị của khách sạn, ví dụ như điều hòa không khí	Báo cáo bảo trì về điều hòa không khí/kỹ thuật thông gió để đảm bảo chất lượng không khí tốt trong khách sạn	- Bằng chứng
9. Kiểm soát ô nhiễm tiếng ồn		
9.1. Có chương trình quản lý tiếng ồn trong hoạt động khách sạn	Các hoạt động/ chương trình kiểm soát tiếng ồn trong khách sạn	- Bằng chứng
10. Xử lý và quản lý nước thải		
10.1. Có cơ chế ngăn chặn ô nhiễm nước và giảm thiểu nước thải.	Thực hiện chương trình giảm thiểu nước thải và ngăn chặn ô nhiễm nước trong khách sạn trong các năm trước	- Bằng chứng
10.2. Thúc đẩy việc sử dụng nước tái chế/ tái sử dụng nước sinh hoạt ví dụ như tưới cây	Bằng chứng việc khách sạn thúc đẩy sử dụng nước tái chế và nước đã qua sử dụng trong khách sạn	- Bằng chứng
10.3. Khuyến khích sử dụng hệ thống xử lý nước thải phù hợp	Thực hiện xử lý nước thải trong khách sạn.	- Các bằng chứng (ảnh chụp, báo cáo giám sát thường xuyên, tài liệu hướng dẫn, chứng chỉ,

Yêu cầu	Chỉ tiêu	Tài liệu kèm theo
		hóa đơn) - Kiểm tra
11. Quản lý xử lý hóa chất và chất thải nguy hại		
11.1. Cung cấp chỉ dẫn rõ ràng về chất thải nguy hại	Có chỉ dẫn rõ ràng và dễ hiểu về việc bảo quản và sử dụng hóa chất trong khách sạn	- Bảng chứng - Ảnh việc kiểm tra thường xuyên trong khách sạn - Báo cáo kiểm tra - Kiểm tra
11.2. Quản lý phù hợp chất thải nguy hại.	Xử lý và các biện pháp thải các chất nguy hại trong khách sạn - Đào tạo nhân viên về xử lý chất thải nguy hại	- Các báo cáo/ đánh giá tác động môi trường/ bằng chứng - Kiểm tra - Sách hướng dẫn
11.3. Kiểm tra và bảo trì thường xuyên khu vực lưu trữ để tránh rò rỉ khí và các chất độc hại	Báo cáo bảo trì về hóa chất, nguyên liệu, khí và các chất nguy hại trong khách sạn	- Bảng chứng/ chứng nhận từ các hoạt động ở địa phương - Kiểm tra



II

Tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN

Quy trình đánh giá và chứng nhận

1. Phạm vi

Quy trình thẩm định và chứng nhận Tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN thống nhất định nghĩa, hướng dẫn các cơ sở nộp đơn về điều kiện, tài liệu mẫu đánh giá, chứng nhận, tái chứng nhận, thực hiện giám sát đối với các cơ sở đã được chứng nhận, đình chỉ và thu hồi, kháng nghị hay khiếu nại, bảo mật và các điều kiện khác liên quan đến chứng nhận khách sạn xanh ASEAN.

2. Định nghĩa

Định nghĩa của các thuật ngữ áp dụng trong tài liệu này như sau:

2.1. Tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN là bộ tiêu chuẩn do Đoàn công tác du lịch chất lượng (QTWG) ban hành.

2.2. Đoàn công tác du lịch chất lượng (QTWG) là nhóm công tác về du lịch bao gồm các thành viên đến từ các nước ASEAN để cụ thể hóa các quy định trong chứng nhận; đề xuất chính sách liên quan và xem xét quyết định chứng nhận, đình chỉ, thu hồi chứng nhận trong Tiêu chuẩn du lịch ASEAN; đồng thời cấp chứng nhận và bảng xếp hạng Tiêu chuẩn du lịch ASEAN trên cơ sở đề nghị của Cơ quan Du lịch Quốc gia (NTO).

2.3. Cơ quan Du lịch Quốc gia (NTO) có nghĩa là cơ quan quản lý nhà nước về du lịch của mỗi quốc gia trong khối ASEAN thực hiện việc xem xét ban đầu báo cáo đánh giá để chứng nhận, duy trì và thu hồi chứng nhận trong Tiêu chuẩn du lịch ASEAN và thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của QTWG.

2.4. Cơ quan thanh tra là cơ quan thực hiện thẩm định/ đánh giá dịch vụ, quy trình làm việc của cơ sở và xem xét việc tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN.

2.5. Cơ sở nộp đơn là pháp nhân có nhu cầu đăng ký chứng nhận.

2.6. Thẩm định/ đánh giá là tiến hành kiểm tra, xem xét mức độ đáp ứng của cơ sở so với các yêu cầu của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN.

2.7. Thanh tra viên là người tiến hành kiểm tra dịch vụ, quy trình làm việc của cơ sở và xem xét việc tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN, có trình độ chuyên môn cao và khả năng quan sát.

2.8. Kiến nghị có nghĩa là không đồng ý với quyết định hoặc bất kỳ biện pháp nào do cơ quan có thẩm quyền (QTWG, NTO, cơ quan thanh tra) đã đưa ra hoặc mong muốn cơ quan có thẩm quyền xem xét lại các quyết định hoặc các biện pháp.

2.9. Khiếu nại là phản ánh sự không hài lòng đối với các dịch vụ khác, không bao gồm việc nộp đơn, đánh giá và quyết định.

2.10. Đánh giá để chứng nhận là tiến hành kiểm tra sự tuân thủ và hiệu quả trong thực hiện tiêu chuẩn tại cơ sở.

2.11. Giám sát là theo dõi việc duy trì đáp ứng Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN khi được chứng nhận nhằm đảm bảo rằng cơ sở vẫn tuân thủ các tiêu chí.

2.12. Đánh giá để tái chứng nhận có nghĩa là tiến hành đánh giá việc cơ sở duy trì thực hiện Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN để xem xét gia hạn chứng nhận. Đánh giá để tái chứng nhận được thực hiện trước khi chứng nhận hết hạn.

2.13. Khách quan là nhìn nhận đúng thực tế, có nghĩa là không tồn tại xung đột lợi ích hoặc không có tác động tiêu cực đến các hoạt động đánh giá. Khách quan chú trọng đến các yếu tố như tính độc lập, không tư lợi, không thiên vị, trung lập, công bằng, cởi mở và chí công vô tư.

2.14. Biểu trưng (logo) của chứng nhận Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN là một logo thuộc bản quyền của QTWG và không được sử dụng khi chưa được phép.

3. Cơ quan thanh tra

Cơ quan thanh tra là một tổ chức chịu trách nhiệm pháp lý về mọi hoạt động thanh tra, thẩm định, đánh giá thực hiện tiêu chuẩn du lịch ASEAN và phải đăng ký với NTO.

Lưu ý: Cơ quan thanh tra của chính phủ được coi là đơn vị pháp lý thuộc chính phủ.

4. Thành phần và quyền hạn của Cơ quan Du lịch Quốc gia (NTO)

4.1. Thành phần

NTO chỉ định ủy ban, bao gồm thành viên đại diện Cơ quan Du lịch Quốc gia ở mỗi nước giữ vị trí chủ tịch, các ủy viên và thư ký.

4.2. Quyền hạn

1) Xem xét kỹ lưỡng các báo cáo đánh giá cấp chứng nhận, hủy bỏ chứng nhận, quyết định đình chỉ và thu hồi chứng nhận theo Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN để đề xuất với QTWG ra quyết định.

2) Rà soát, sửa đổi quy định, quy trình đánh giá và chứng nhận Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN.

3) Thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của QTWG.

4.3. Cuộc họp

Cuộc họp phải được tổ chức ít nhất 6 tháng một lần và có thể có các cuộc họp bổ sung trong trường hợp cần thiết.

1) Số đại biểu quy định

Số đại biểu quy định của cuộc họp NTO phải đảm bảo không ít hơn một nửa số thành viên trong ủy ban.

2) Triệu tập họp

Việc triệu tập phải được thực hiện bằng văn bản và thông báo cho các thành viên ủy ban về thời gian và địa điểm ít nhất 7 ngày trước cuộc họp, trừ trường hợp khẩn cấp.

3) Ký kết thỏa thuận không xung đột lợi ích

Ủy ban của NTO sẽ ký thỏa thuận bảo mật và thỏa thuận không xung đột lợi ích. Mẫu của các thỏa thuận này lần lượt được trình bày trong Phụ lục A và B.

4) Nghị quyết

Nghị quyết sẽ được biểu quyết thông qua theo ý kiến của đa số. Mỗi thành viên ủy ban có một phiếu biểu quyết. Trong trường hợp số biểu quyết bằng nhau, chủ tịch sẽ quyết định.

5) Biên bản cuộc họp

Trong cuộc họp phải ghi biên bản cuộc họp. Nếu có bất đồng về ý kiến thì phải ghi rõ lý do vào biên bản cuộc họp.

6) Bảo mật và xung đột lợi ích

Ủy ban của NTO sẽ ký thỏa thuận bảo mật và thỏa thuận không xung đột lợi ích. Mẫu của các thỏa thuận này lần lượt được trình bày trong Phụ lục A và B.

5. Tiêu chuẩn, điều kiện đối với cơ sở nộp đơn

Cơ sở nộp đơn phải có các tiêu chuẩn sau:

- 1) Là một cá nhân hoặc một pháp nhân đã đăng ký kinh doanh khách sạn tại mỗi quốc gia;
- 2) Không vi phạm luật pháp quốc gia;
- 3) Phải tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN, bao gồm các yêu cầu điều chỉnh và bổ sung (nếu có) sau khi chứng nhận;
- 4) Đảm bảo không bị QTWG thu hồi chứng nhận trong 6 tháng gần nhất so với thời điểm nộp đơn.

6. Chứng nhận

6.1. Cơ sở nộp đơn là tổ chức có nhu cầu đăng ký chứng nhận, phải nộp đơn cho NTO kèm theo các bằng chứng cập nhật và các tài liệu theo mẫu đăng ký chứng nhận đạt Tiêu chuẩn du lịch ASEAN.

6.2. Sau khi nhận được đơn đăng ký chứng nhận theo quy định tại 6.1, NTO sẽ tiến hành các bước sau:

- 1) Xem xét đơn và các tài liệu của cơ sở nộp đơn để kiểm tra tính chính xác và đầy đủ của hồ sơ.
- 2) Gửi hồ sơ đến cơ quan thanh tra theo lựa chọn của cơ sở nộp đơn để đánh giá Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN.

6.3. Khi cơ quan thanh tra nhận được hồ sơ từ NTO, cơ quan thanh tra sẽ tiến hành như sau:

- 1) Đánh giá theo các bước quy định trong Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN trong vòng 60 ngày kể từ ngày nộp hồ sơ. Trong trường hợp quy trình đánh giá không thể tiến hành trong thời hạn quy định, thì ngay lập tức, cơ quan thanh tra phải thông báo bằng văn bản cho NTO biết lý do. Khi cơ quan thanh tra đánh giá cơ sở bất kỳ, cơ quan thanh tra phải lập báo cáo đánh giá.
- 2) Kết luận kết quả thẩm định và chuẩn bị báo cáo trình NTO xem xét báo cáo thẩm định ban đầu.

6.4. Cơ sở nộp đơn phải bố trí để đại diện QTWG và (hoặc) NTO giám sát cuộc đánh giá của thanh tra viên tại cơ sở.

6.5. Khi QTWG phê duyệt chứng nhận, chứng nhận và biển đồng sẽ được cấp kể từ ngày QTWG chấp thuận phê duyệt. Chứng nhận có giá trị trong ba năm và không thể chuyển nhượng cho cơ sở khác. Cơ sở được chứng nhận phải trả tiền cho giấy chứng nhận và biển đồng. Mẫu chứng nhận và biển đồng được trình bày trong Phụ lục C.

6.6. Cơ sở được chứng nhận có thể công khai chứng nhận đạt chuẩn Khách sạn xanh ASEAN, phù hợp với định dạng và ý nghĩa thể hiện biểu trưng chứng nhận trong Phụ lục D.

6.7. Đối với việc chuyển giao doanh nghiệp và thay đổi pháp nhân, cơ sở được chứng nhận phải thông báo cho NTO để hủy chứng nhận bằng văn bản. Cơ sở được chứng

nhận sẽ ngay lập tức gửi lại chứng nhận và biên đồng hợp lệ cho NTO. Trong trường hợp cơ sở cần đăng ký chứng nhận cho pháp nhân mới, cơ sở tiến hành nộp hồ sơ đăng ký chứng nhận Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN để được đánh giá và chứng nhận.

7. Điều kiện đối với cơ sở được chứng nhận

Cơ sở được chứng nhận phải thực hiện phù hợp với các điều kiện sau:

- 7.1.** Sẽ tiến hành và duy trì Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN đã được chứng nhận;
- 7.2.** Chỉ sử dụng chứng nhận trong phạm vi lĩnh vực kinh doanh và Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN đã được chứng nhận;
- 7.3.** Không lạm dụng chứng nhận/ biểu trưng chứng nhận/ biên đồng dẫn đến làm mất uy tín của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN đã được chứng nhận;
- 7.4.** Chấm dứt in ấn, phương tiện quảng cáo và quan hệ công chúng liên quan đến chứng nhận khi đã bị đình chỉ, thu hồi hoặc bị hủy bỏ chứng nhận vì bất kỳ lý do gì;
- 7.5.** Bố trí để đại diện QTWG và (hoặc) NTO giám sát cuộc đánh giá của thẩm định viên tại cơ sở;
- 7.6.** Nếu có bất kỳ thay đổi nào của pháp nhân đã được QTWG chứng nhận, trong đó liên quan các nội dung chính như thay đổi tình trạng pháp lý, thương mại, tổ chức hoặc chủ sở hữu, địa chỉ và nơi liên hệ, và thay đổi quan trọng trong tổ chức, cơ sở được chứng nhận phải thông báo cho NTO ngay lập tức để xem xét liệu sự thay đổi có ảnh hưởng đến chứng nhận hay không. Trong trường hợp có ảnh hưởng đến chứng nhận, NTO sẽ đề xuất với QTWG;
- 7.7.** Hợp tác với cơ quan thanh tra trong mọi cuộc thẩm định;
- 7.8.** Nếu muốn hủy bỏ chứng nhận, cơ sở được chứng nhận phải thông báo bằng văn bản cho NTO trong vòng 90 ngày;
- 7.9.** Nếu muốn tiếp tục chứng nhận, cơ sở được chứng nhận phải nộp hồ sơ tái chứng nhận cho NTO trước khi chứng nhận hết hạn tối thiểu 90 ngày;

7.10. Chuẩn bị, lưu giữ hồ sơ và kết quả xử lý tất cả khiếu nại; và phải nộp cho cơ quan thanh tra và (hoặc) NTO và (hoặc) QTWG khi được yêu cầu.

8. Giám sát và đánh giá để tái chứng nhận

8.1. Cơ quan thanh tra sẽ tiến hành đánh giá giám sát ít nhất mỗi năm một lần để theo dõi việc duy trì đáp ứng chứng nhận Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN kể từ ngày QTWG phê duyệt chứng nhận. Việc giám sát và đánh giá phải phù hợp với các quy định theo Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN. Cơ quan thanh tra phải xây dựng báo cáo giám sát và gửi cho NTO trong vòng 30 ngày kể từ ngày thực hiện đánh giá giám sát.

8.2. Việc đánh giá để tái chứng nhận được thực hiện ba năm một lần trước khi chứng nhận hết hạn. Đánh giá được thực hiện theo quy định trong Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN. Cơ quan thanh tra phải xây dựng báo cáo thẩm định tái chứng nhận và gửi cho NTO trong vòng 30 ngày kể từ ngày thực hiện đánh giá tái chứng nhận

8.3. QTWG và (hoặc) NTO có quyền cho phép cơ quan thanh tra tiến hành đánh giá giám sát bổ sung hoặc đánh giá để tái chứng nhận mà không cần thông báo trước trong các trường hợp sau:

- 1) Có nguyên nhân tiềm ẩn nguy cơ làm giảm hiệu quả.
- 2) Khi có khiếu nại hoặc thông tin cho thấy việc chưa tuân thủ đầy đủ các quy định theo Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN.

QTWG và (hoặc) NTO sẽ thông báo cho cơ quan thanh tra tiến hành giám sát hoặc thẩm định bổ sung đối với cơ sở được chứng nhận để xem xét tái chứng nhận. Cơ quan thanh tra phải xây dựng báo cáo giám sát hoặc báo cáo thẩm định để tái chứng nhận trong vòng 30 ngày kể từ ngày thực hiện giám sát đánh giá hoặc thẩm định tái chứng.

8.4. QTWG và (hoặc) NTO có quyền thông báo trước cho cơ sở được chứng nhận và tiến hành thẩm định đột xuất trong các trường hợp cần thiết sau:

- 1) Xử lý khiếu nại của cơ sở được chứng nhận.

2) Xem xét hoặc theo dõi các tác động từ bất kỳ thay đổi nào của cơ sở được chứng nhận liên quan đến các nội dung chính như thay đổi tình trạng pháp lý, thay đổi thương mại, tổ chức hoặc chủ sở hữu, tên và địa chỉ của cơ sở, loại hình khách sạn được chứng nhận và những thay đổi quan trọng khác.

3) Theo dõi việc đình chỉ chứng nhận.

QTWG và (hoặc) NTO sẽ thông báo cho cơ quan thanh tra về việc thẩm định cơ sở được chứng nhận trong trường hợp đặc biệt. Cơ quan thanh tra phải xây dựng báo cáo thẩm định trường hợp đặc biệt trong vòng 30 ngày kể từ ngày tiến hành thẩm định trường hợp đặc biệt.

9. Đình chỉ và thu hồi chứng nhận

9.1. Đình chỉ chứng nhận

Trong trường hợp cơ sở được chứng nhận không thực hiện theo quy trình hoặc quy định đánh giá và chứng nhận trong Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN và không sửa chữa những điểm không phù hợp và (hoặc) không tuân theo các quy định trong thời hạn chứng nhận, cơ quan thanh tra phải chuẩn bị báo cáo đề xuất NTO xem xét ban đầu việc đình chỉ chứng nhận và thông báo cho cơ sở được chứng nhận để thực hiện khắc phục và hành động phòng ngừa. Cơ sở được chứng nhận phải thực hiện hành động khắc phục và điều chỉnh một cách hiệu quả dưới sự theo dõi, thẩm định của cơ quan thanh tra trong vòng 180 ngày. Nếu hành động khắc phục không được thực hiện trong vòng 180 ngày, chứng nhận sẽ bị thu hồi.

9.2. Thu hồi giấy chứng nhận

Trường hợp tổ chức, cá nhân được chứng nhận thuộc một hoặc nhiều trường hợp sau đây:

- 1) Không phù hợp với các quy định mà QTWG và (hoặc) NTO xác định có ảnh hưởng nghiêm trọng đến chứng nhận;
- 2) Không phù hợp với bản chất của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN đã được chứng

nhận;

3) Không phù hợp với chứng nhận Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN và bị đình chỉ hai lần trong vòng 180 ngày; và

4) Có khiếu nại mà NTO xét thấy có thể gây bất lợi cho chứng nhận.

Cơ quan thanh tra phải lập báo cáo và đề xuất với NTO xem xét ban đầu đối với thông tin thu hồi chứng nhận và sau đó đề xuất với QTWG để ra quyết định thu hồi chứng nhận. Ngay sau đó, cơ sở được chứng nhận phải hoàn lại chứng nhận và biên đồng hợp lệ cho NTO.

10. Kiến nghị và khiếu nại

10.1. Kiến nghị

1) Cơ sở đăng ký Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN tại mục 6 hoặc cơ sở được chứng nhận tại mục 9 có thể kiến nghị trong vòng 30 ngày kể từ ngày NTO thông báo kết quả đánh giá hoặc kết quả thực hiện. Đơn kiến nghị cần được gửi tới NTO bằng văn bản. Nếu cơ sở gửi đơn kiến nghị qua thư điện tử thì cần đăng ký xác thực.

2) NTO sẽ chỉ định hội đồng xử lý kiến nghị theo từng trường hợp. Hội đồng xem xét đơn kiến nghị và thông báo kết quả cho cơ sở kiến nghị trong vòng 60 ngày kể từ ngày NTO nhận được đơn kiến nghị.

3) Trong thời gian xử lý kiến nghị chưa chấm dứt thì kết quả xét duyệt cũ vẫn có hiệu lực.

4) Khi có kết quả xem xét của hội đồng xử lý kiến nghị thì việc kiến nghị sẽ được coi là kết thúc.

5) Cơ sở kiến nghị phải chịu mọi chi phí về việc xem xét xử lý kiến nghị, trừ trường hợp kiến nghị có hiệu lực.

10.2. Khiếu nại

Để gửi khiếu nại, cơ sở khiếu nại phải gửi đơn bằng văn bản hoặc qua điện tử đến cơ quan thanh tra hoặc NTO, đảm bảo tính xác thực và có đủ bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại.

Trường hợp cơ sở khiếu nại gửi khiếu nại đến cơ quan thanh tra, cơ quan thanh tra cần thông báo bằng văn bản cho NTO trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại.

Khi NTO nhận được khiếu nại, NTO sẽ kiểm tra thông tin nhận được và có thể yêu cầu thêm bằng chứng để xem xét đó có phải là khiếu nại không và sau đó sẽ thông báo chính thức cho cơ sở khiếu nại về kết quả xem xét. Trong trường hợp có khiếu nại, NTO sẽ thông báo cho những người có liên quan để phân tích nguyên nhân, thực hiện các biện pháp khắc phục và phòng ngừa, đồng thời thông báo bằng văn bản về kết quả xử lý cho cơ sở khiếu nại.

11. Hủy chứng nhận

NTO sẽ hủy bỏ chứng nhận Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN nếu thuộc một trong các trường hợp sau:

- 11.1.** Cơ sở được chứng nhận gửi văn bản đề nghị hủy bỏ chứng nhận.
- 11.2.** Cơ sở được chứng nhận chấm dứt hoạt động kinh doanh được chứng nhận.
- 11.3.** Cơ sở được chứng nhận bị phá sản.

12. Bảo mật

QTWG, NTO và cơ quan thanh tra phải giữ bí mật thông tin và các tài liệu nhận được từ cơ sở nộp đơn và (hoặc) cơ sở được chứng nhận, bao gồm cả thông tin bí mật mà QTWG, NTO và cơ quan thanh tra nhận được từ các nguồn khác.

Trong trường hợp QTWG và (hoặc) NTO và (hoặc) cơ quan thanh tra phải tiết lộ thông tin của cơ sở nộp đơn và (hoặc) cơ sở được chứng nhận theo quy định của pháp luật, NTO hoặc cơ quan thanh tra sẽ phải thông báo cho cơ sở nộp đơn và (hoặc) cơ sở được chứng

nhận.

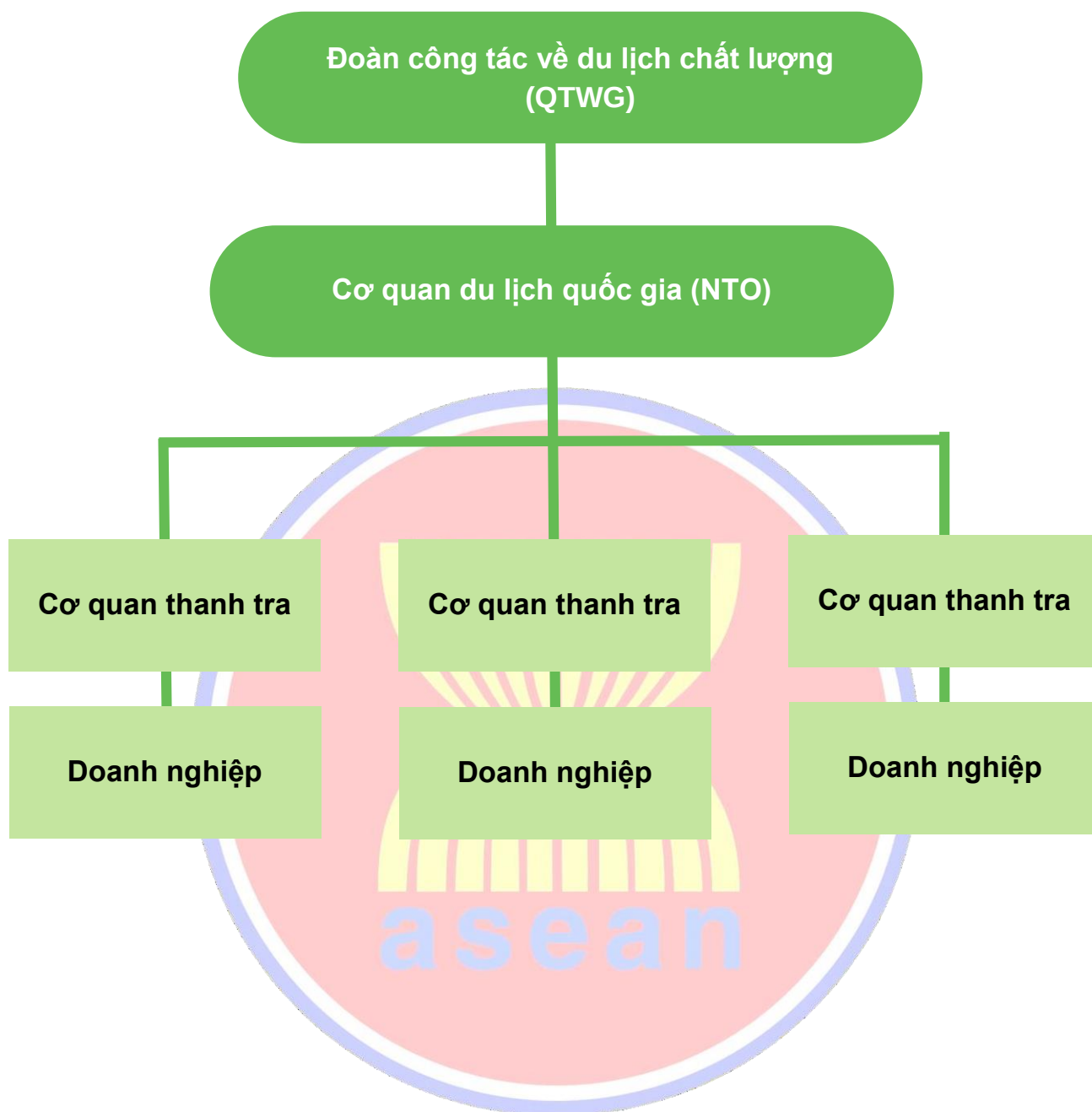
13. Khác

13.1. Trong trường hợp có sửa đổi về quy trình hoặc quy định đánh giá và chứng nhận Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN và (hoặc) bất kỳ quy định nào liên quan, NTO sẽ thông báo cho cơ quan thanh tra bằng văn bản và thông báo rộng rãi đến công chúng, sau đó cơ quan thanh tra sẽ cung cấp thông tin cho cơ sở được chứng nhận.

13.2. Cơ sở được chứng nhận hoặc cơ quan thanh tra phải điều chỉnh một cách chính xác theo quy trình hoặc quy định đánh giá và chứng nhận trong Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN và (hoặc) các quy định sửa đổi tại mục 13.1 trong khoảng thời gian xác định.



SƠ ĐỒ TỔ CHỨC





PHỤ LỤC A THỎA THUẬN BẢO MẬT



Thỏa thuận bảo mật

Thỏa thuận bảo mật được thiết lập theo các thủ tục quốc tế về tính bảo mật của bất kỳ thông tin nào liên quan đến hoạt động chứng nhận Tiêu chuẩn du lịch ASEAN. Thỏa thuận này áp dụng với những người liên quan đến việc kiểm tra và chứng nhận Tiêu chuẩn du lịch ASEAN theo quy định của Đoàn công tác du lịch chất lượng (QTWG), gồm thành viên ủy ban thuộc Cơ quan Du lịch Quốc gia (NTO), ban xử lý kiến nghị, công chức, viên chức của NTO, các cơ quan thanh tra, những người được NTO chỉ định để xây dựng, thu thập các tài liệu và thông tin liên quan đến các hoạt động chứng nhận Tiêu chuẩn Du lịch ASEAN, và bất kỳ người nào liên quan đến Tiêu chuẩn du lịch ASEAN truy cập thông tin bí mật của cơ sở nộp đơn/ cơ sở được chứng nhận.

I, Phù hợp với thỏa thuận này, đảm bảo rằng tôi sẽ giữ bí mật, không tiết lộ cho bên thứ ba các tài liệu và thông tin trong các hoạt động kiểm tra thực hiện Tiêu chuẩn du lịch ASEAN do QTWG ban hành. Tôi, tại thời điểm này xác nhận rằng:

1. Sẽ không tiết lộ định dạng, chi tiết của các tài liệu và thông tin của cơ sở nộp đơn/ cơ sở được chứng nhận được sử dụng trong quá trình kiểm tra và chứng nhận trừ khi pháp luật yêu cầu. Trong trường hợp đó, cơ sở nộp đơn/ cơ sở được chứng nhận sẽ được thông báo về yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.
2. Sẽ không phê bình bất kỳ hoạt động nào của cơ sở nộp đơn/ cơ sở được chứng nhận mà không có sự đồng ý bằng văn bản của QTWG và (hoặc) NTO và (hoặc) cơ sở nộp đơn/ cơ sở được chứng nhận.
3. Sẽ không cho phép các bên thứ ba đọc kết quả chứng nhận liên quan đến các cơ sở nộp đơn/ cơ sở được chứng nhận.
4. Sẽ không sử dụng bất kỳ tài liệu và thông tin nào thu được từ việc kiểm tra.

Tuân thủ các hoạt động theo tiêu chuẩn du lịch ASEAN đã ban hành, không vì lợi ích cá nhân hoặc bên thứ ba hoặc theo bất kỳ cách thức bất hợp pháp nào.

Được ký bởi Người thỏa thuận

(.....)

Ngày

Được ký bởiNgười chứng kiến

(.....)

Ngày.....

Được ký bởiNgười chứng kiến

(.....)

Ngày.....



PHỤ LỤC B - THỎA THUẬN KHÔNG XUNG ĐỘT LỢI ÍCH



Thỏa thuận không xung đột lợi ích

Thỏa thuận không xung đột lợi ích được thiết lập phù hợp với các thủ tục quốc tế liên quan đến xung đột lợi ích trong việc kiểm tra và chứng nhận Tiêu chuẩn du lịch ASEAN do Đoàn công tác du lịch chất lượng (QTWG) ban hành. Thỏa thuận này áp dụng đối với tất cả thành viên ủy ban trong Cơ quan Du lịch Quốc gia (NTO), ban xử lý kiến nghị, công chức viên chức của NTO, các cơ quan thanh tra, những người được NTO chỉ định/ thuê hoặc bất kỳ người nào có thể truy cập vào thông tin bí mật của cơ sở nộp đơn/ cơ sở được chứng nhận.

Tôi xác nhận rằng tôi không có bất kỳ lợi ích hoặc mối quan hệ nào với tổ chức được kiểm tra hoặc trong quá trình chứng nhận Tiêu chuẩn du lịch ASEAN như sau:

1. Không làm việc hoặc tư vấn cho tổ chức đó trong 2 năm qua;
2. Bất kỳ thành viên nào trong gia đình đều không làm việc hoặc tư vấn cho tổ chức đó trong 2 năm qua;
3. Không phải là cổ đông hoặc bất kỳ thành viên nào trong gia đình không phải là cổ đông trong tổ chức đó hoặc tổ chức thành viên liên quan;
4. Không có chức vụ hoặc bất kỳ thành viên nào trong gia đình không giữ vị trí của ủy ban hoặc không có quyền quản lý thương mại trong tổ chức đó.

Nếu tôi có bất kỳ lợi ích hoặc mối quan hệ nào với tổ chức đó, tôi cam kết sẽ thông báo cho NTO trước khi làm việc/ tiến hành các hoạt động kiểm tra, đánh giá chứng nhận.

Được ký bởiNgười khai báo

(.....)

Ngày.....

Được ký bởi Người chứng kiến Được ký bởi Người chứng kiến

(.....)

(.....)

Ngày.....

Ngày.....



III.

Tiêu chuẩn khách sạn ASEAN

Quy chế đánh giá và chứng nhận

1. Phạm vi

Quy chế đánh giá và chứng nhận hướng dẫn các bước, chi tiết từng bước trong đánh giá và chứng nhận từ chứng nhận lần đầu, giám sát và đánh giá để tái chứng nhận theo Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN.

2. Định nghĩa

Định nghĩa của các thuật ngữ áp dụng trong tài liệu này như sau:

2.1. Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN là bộ tiêu chuẩn do Đoàn công tác du lịch chất lượng (QTWG) ban hành.

2.2. Đoàn công tác du lịch chất lượng (QTWG) là nhóm công tác về du lịch bao gồm các thành viên đến từ các nước ASEAN để cụ thể hóa các quy định về chứng nhận, đề xuất chính sách liên quan và xem xét quyết định cấp chứng nhận, đình chỉ, thu hồi chứng nhận trong Tiêu chuẩn du lịch ASEAN trên cơ sở đề nghị của Cơ quan Du lịch Quốc gia (NTO).

2.3. Cơ quan Du lịch Quốc gia (NTO) có nghĩa là cơ quan thực hiện chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước về du lịch trên phạm vi toàn quốc của mỗi thành viên ASEAN. NTO thực hiện việc xem xét ban đầu báo cáo đánh giá để chứng nhận, duy trì và thu hồi chứng nhận trong Tiêu chuẩn du lịch ASEAN và thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của QTWG.

2.4. Cơ quan thanh tra là cơ quan thực hiện đánh giá dịch vụ, quy trình làm việc của cơ sở và xem xét việc tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN.

2.5. Cơ sở nộp đơn là các cơ sở có nhu cầu đăng ký chứng nhận.

2.6. Thẩm định/ đánh giá có nghĩa là tiến hành kiểm tra dịch vụ của cơ sở, xem xét việc tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN.

2.7. Thanh tra viên là người tiến hành kiểm tra dịch vụ, quy trình làm việc của cơ sở và xem xét việc tuân thủ các yêu cầu của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN, nên cần có

trình độ chuyên môn và khả năng quan sát cao.

2.8. Chuyên gia là người có kiến thức hoặc kỹ năng liên quan đến quá trình, hoạt động, tổ chức hoặc đối tượng đánh giá.

2.9. Không tuân thủ các yêu cầu là việc không thực hiện theo các tiêu chí, do đó không thuộc phạm vi yêu cầu khắc phục.

2.10. Không phù hợp có nghĩa là việc thực hiện chưa phù hợp với các tiêu chí, do đó thuộc phạm vi xem xét yêu cầu khắc phục.

2.11. Quan sát là việc theo dõi sự đáp ứng và tuân thủ đầy đủ các yêu cầu của tiêu chuẩn.

2.12. Giám sát là đánh giá để theo dõi việc duy trì thực hiện Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN. Giám sát được thực hiện trong thời gian trước khi cơ sở muốn tái chứng nhận.

2.13. Đánh giá để tái chứng nhận là đánh giá để gia hạn chứng nhận, thực hiện xem xét việc tuân thủ và duy trì hiệu quả các tiêu chí trong Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN. Đánh giá để tái chứng nhận được thực hiện trước khi chứng nhận hết hạn.

2.14. Lý do khẩn cấp là một hành động hoặc sự kiện nằm ngoài sự kiểm soát, xảy ra do những tác động xung quanh và liên quan đến lợi ích công cộng, không phải sự kiện cụ thể của bất kỳ người/nhóm người nào; và (hoặc) những trường hợp bất khả kháng, không dự đoán được như dịch bệnh trong nước và (hoặc) quốc tế, sự kiện có thể nguy hiểm đến an ninh của quốc gia, khu vực, nhà vua, v.v. và được sự chấp thuận của QTWG.

3. Quy trình tiếp nhận đơn đăng ký chứng nhận

3.1. Cơ sở đăng ký chứng nhận Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN cần điền thông tin chi tiết vào mẫu đơn đăng ký do QTWG ban hành trong Phụ lục A và chuẩn bị các tài liệu liên quan để đăng ký chứng nhận.

3.2. Khi tiếp nhận hồ sơ của ứng viên, NTO kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tài liệu liên quan. Trường hợp hồ sơ không đầy đủ thì ghi rõ các hạng mục thiếu cần bổ sung trong văn bản xác nhận để kiểm tra và đề nghị ứng viên bổ sung đầy đủ.

3.3. NTO gửi đơn đăng ký và các tài liệu kèm theo của ứng viên đến cơ quan thanh tra

4. Quy trình đánh giá cấp chứng nhận

4.1. Tổng quan

4.1.1. Đánh giá được thực hiện đối với các ứng viên trong khu vực ASEAN, gồm Thái Lan, Brunei, Indonesia, Malaysia, Philippines, Singapore, Việt Nam, Lào, Myanmar và Campuchia.

4.1.2. Thời gian đánh giá phụ thuộc vào quy mô và năng lực của ứng viên, như số lượng nhân viên trong cơ sở, số ca, thời gian làm việc, diện tích của cơ sở, quy mô và mức độ phức tạp của hoạt động; phương thức đánh giá lựa chọn thuê các tổ chức bên ngoài thực hiện đánh giá hoặc tuân thủ những quy định liên quan khác.

4.1.3. Quy trình đánh giá gồm 4 bước như sau:

- 1) Chỉ định các thanh tra viên;
- 2) Đánh giá hồ sơ và tài liệu của ứng viên. Sau đó, xây dựng kế hoạch thẩm định;
- 3) Thẩm định cơ sở theo các yêu cầu của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN
- 4) Đánh giá kết quả thẩm định và lập báo cáo thẩm định.

4.2. Chỉ định thanh tra viên

4.2.1. Cơ quan thanh tra sẽ chỉ định các thanh tra viên để đánh giá phù hợp với các tiêu chí của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN.

4.2.2. Cơ quan thanh tra được xác định rõ là cơ quan có thẩm quyền, chịu trách nhiệm chỉ định các thanh tra viên, chỉ định các chuyên gia (nếu có). Ngoài ra, cơ quan thanh tra phải thông báo cho ứng viên về các thanh tra viên.

4.2.3. Cơ quan thanh tra chỉ định thanh tra viên đảm bảo các nguyên tắc sau:

4.2.3.1. Có trình độ và kinh nghiệm đánh giá Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN

theo quy định tại Phụ lục B;

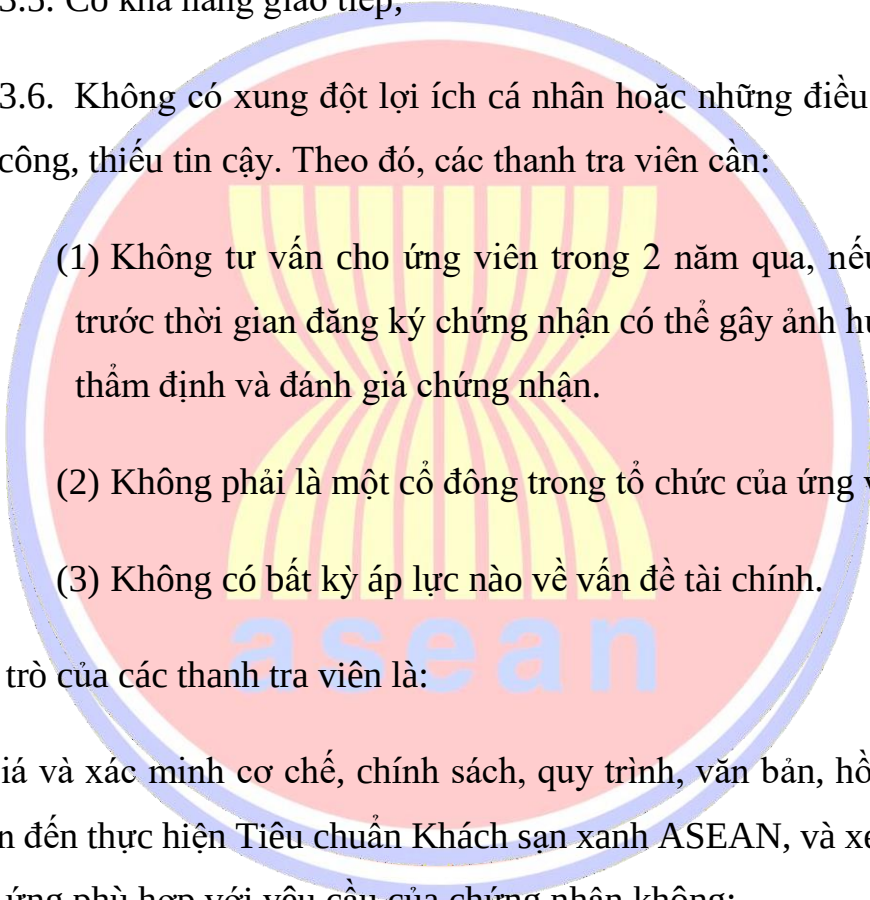
4.2.3.2. Có sự am hiểu về các quy định chứng nhận trong Tiêu chuẩn du lịch ASEAN hoặc các hệ thống quản lý khác và các thủ tục để được chứng nhận trong Tiêu chuẩn du lịch ASEAN;

4.2.3.3. Có kiến thức về thẩm định và các tài liệu phục vụ thẩm định, đánh giá;

4.2.3.4. Có sự am hiểu về công nghệ và kỹ thuật;

4.2.3.5. Có khả năng giao tiếp;

4.2.3.6. Không có xung đột lợi ích cá nhân hoặc những điều có thể dẫn đến sự bất công, thiếu tin cậy. Theo đó, các thanh tra viên cần:

- 
- (1) Không tư vấn cho ứng viên trong 2 năm qua, nếu có tư vấn hỗ trợ trước thời gian đăng ký chứng nhận có thể gây ảnh hưởng đến quá trình thẩm định và đánh giá chứng nhận.
 - (2) Không phải là một cổ đông trong tổ chức của ứng viên.
 - (3) Không có bất kỳ áp lực nào về vấn đề tài chính.

4.2.4. Vai trò của các thanh tra viên là:

- 1) Đánh giá và xác minh cơ chế, chính sách, quy trình, văn bản, hồ sơ và tài liệu liên quan đến thực hiện Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN, và xem xét ứng viên có đáp ứng phù hợp với yêu cầu của chứng nhận không;
- 2) Thẩm định tại cơ sở để xem xét việc ứng viên xây dựng, triển khai hiệu quả các quy trình, thủ tục liên quan. Đây là cơ sở khẳng định uy tín của ứng viên trong thực hiện Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN;
- 3) Thông báo cho ứng viên về kết quả đánh giá, bao gồm việc đáp ứng hay chưa đáp ứng được với các yêu cầu của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh

4.2.5. Trước khi tiến hành đánh giá, các thanh tra viên và chuyên gia (nếu có) phải ký

thỏa thuận bảo mật thông tin và thỏa thuận không xung đột lợi ích.

4.2.6. Thông báo cho ứng viên biết tên của các thanh tra viên và chuyên gia (nếu có) được chỉ định và đề nghị ứng viên xác nhận chấp thuận trước khi đánh giá.

4.3. Đánh giá các tài liệu trong hồ sơ đăng ký và thiết lập kế hoạch thẩm định

4.3.1. Đánh giá các tài liệu được sử dụng để thực hiện Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN.

4.3.2. Thu thập thông tin cần thiết liên quan đến phạm vi của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN, địa điểm và số lượng cơ sở đăng ký chứng nhận, luật và các quy định liên quan có ảnh hưởng đến Tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN.

4.3.3. Đánh giá thông tin liên quan đến sự hiểu biết của ứng viên về Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN, cách thức thực hiện những tiêu chuẩn đó. Điều này có ý nghĩa với việc lập kế hoạch thẩm định.

4.3.4. Chuẩn bị các tài liệu liên quan phục vụ thẩm định như danh sách tên ứng viên cần thẩm định, kế hoạch, danh sách các công việc cần thực hiện, báo cáo kết quả thẩm định tại cơ sở và kế hoạch hành động của cơ sở. Chi tiết tại Phụ lục C đến Phụ lục I kèm theo tài liệu này.

4.4. Thẩm định tại cơ sở về dịch vụ và việc đáp ứng theo các yêu cầu của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN

Mục tiêu là đánh giá sự đáp ứng Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN. Đánh giá để cấp chứng nhận bao gồm các thông tin và bằng chứng về việc tuân thủ các yêu cầu của tiêu chuẩn, việc thực hiện các quy định liên quan đến dịch vụ spa của mỗi quốc gia thành viên ASEAN được áp dụng để xem xét chứng nhận tại quốc gia đó.

Các bước đánh giá tại cơ sở để cấp chứng nhận bao gồm:

4.4.1. Phiên mở đầu

Lãnh đạo cấp cao hoặc đại diện quản lý của cơ sở khai mạc cuộc họp thẩm định.

Mục đích:

- Giới thiệu các thanh tra viên với lãnh đạo cấp cao hoặc đại diện quản lý của cơ sở;
- Rà soát phạm vi và mục tiêu thẩm định;
- Giải thích về hoạt động và thủ tục tiến hành thẩm định;
- Tạo dựng sự hiểu biết và tin tưởng lẫn nhau giữa thanh tra viên và cơ sở được thẩm định;
- Xác nhận sự đáp ứng của các nguồn lực và cơ sở vật chất cần thiết dành cho các thanh tra viên;
- Thống nhất ngày và giờ kết thúc thẩm định;
- Nắm bắt, giải quyết các khiếu nại và các điểm chưa rõ ràng trong kế hoạch thẩm định và các nội dung khác.

4.4.2. Tiến hành thẩm định

Tiến hành thẩm định bao gồm phỏng vấn, đánh giá tài liệu, quan sát hoạt động và đánh giá khu vực làm việc. Các phát hiện việc không tuân thủ yêu cầu phải được ghi lại. Đánh giá có thể chi tiết hơn danh mục thẩm định đính kèm trong Phụ lục E. Thông tin phỏng vấn sẽ được xác nhận bằng các nguồn độc lập như quan sát và hồ sơ trong quá trình đánh giá. Để tiến hành cuộc thẩm định một cách hiệu quả và thành công, thanh tra viên có thể thay đổi kế hoạch thẩm định sao cho phù hợp và có sự chấp thuận của bên được thẩm định.

4.4.3. Ghi lại các phát hiện trong thẩm định

Tất cả các phát hiện sẽ được ghi lại. Sau khi kết thúc thẩm định, thanh tra viên phải họp để phân tích tất cả các thông tin và bằng chứng thu thập được trong quá trình thẩm định để xem xét, kết luận kết quả thẩm định; và chỉ rõ những phát hiện không tuân thủ yêu cầu có kèm theo ghi chép ngắn gọn, bằng chứng rõ ràng. Báo cáo về sự không phù hợp

được trình bày như mẫu đính kèm trong Phụ lục F và sự không tuân thủ yêu cầu cũng được ghi lại trong báo cáo thẩm định tại cơ sở theo mẫu trong Phụ lục G.

4.4.4. Phiên kết thúc

- Sau khi hoàn thành thẩm định, các thanh tra viên báo cáo kết quả đánh giá, việc không tuân thủ yêu cầu, những phát hiện trong thẩm định và làm rõ, thống nhất với lãnh đạo cao nhất của cơ sở đăng ký nhằm đảm bảo hiệu đúng về kết quả thẩm định. Lãnh đạo cao nhất/ đại diện quản lý của cơ sở được thẩm định phải ký xác nhận vào báo cáo không phù hợp (nếu có) như mẫu trong Phụ lục F và báo cáo thẩm định tại cơ sở như mẫu trong Phụ lục G và sau đó lập một bản sao của báo cáo thẩm định tại cơ sở và một bản báo cáo không phù hợp (nếu có).
- Trong trường hợp phát hiện những điểm không phù hợp, thanh tra viên phải thông báo cho cơ sở để lập kế hoạch hành động khắc phục và điều chỉnh sau thẩm định như mẫu trong Phụ lục H và đính kèm bằng chứng về hành động khắc phục và điều chỉnh, sau đó trình cơ quan thanh tra xem xét trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát hành báo cáo không phù hợp. Nếu ứng viên không thể thực hiện trong vòng 180 ngày kể từ ngày phát hành báo cáo không phù hợp, việc đánh giá chứng nhận sẽ được coi là chấm dứt và trong trường hợp cơ sở có nhu cầu đăng ký chứng nhận, cơ sở bắt đầu lại quy trình nộp hồ sơ.
- Trong trường hợp phát hiện không đáp ứng các yêu cầu, chuyên gia đánh giá phải lập kế hoạch hành động khắc phục và điều chỉnh sau thẩm định như mẫu trong Phụ lục H, kèm theo bằng chứng về hành động khắc phục và điều chỉnh, sau đó trình cơ quan thanh tra xem xét trong vòng 30 ngày.

4.5. Đánh giá kết quả thẩm định và lập báo cáo thẩm định

4.5.1. Lập báo cáo thẩm định

Sau khi kết thúc thẩm định, thanh tra viên phải lập báo cáo thẩm định như mẫu tại Phụ lục I và tổng hợp điểm của kết quả thẩm định để trình NTO xem xét ban đầu báo cáo thẩm định trước khi đề xuất với QTWG quyết định cấp chứng nhận và thông báo cho

cơ sở về kết quả chứng nhận.

4.5.2. Báo cáo Đoàn công tác du lịch chất lượng

- Trường hợp kết quả đánh giá đạt các tiêu chí của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN, cơ quan thanh tra có thể tổng hợp báo cáo đánh giá và số điểm để trình NTO xem xét ban đầu báo cáo đánh giá trước khi đề xuất QTWG cấp chứng nhận.
- Trong trường hợp kết quả đánh giá không đạt các tiêu chí của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN, cơ quan thanh tra không cần trình NTO xem xét ban đầu báo cáo đánh giá.

5. Giám sát

5.1. Sau khi cơ sở đã được thẩm định và chứng nhận, cơ quan thanh tra sẽ tiến hành đánh giá giám sát thường xuyên và thiết lập kế hoạch giám sát. Kế hoạch giám sát phải phù hợp với các tiêu chí của chứng nhận Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN và mọi công đoạn phải được hoàn thành trước khi đánh giá để tái chứng nhận. Đối với mỗi lần tiến hành thẩm định giám sát, cơ quan thanh tra phải thẩm định tính hiệu quả của việc thực hiện các yêu cầu, theo dõi tiến độ của các hoạt động cải tiến liên tục theo kế hoạch, đánh giá mọi thay đổi và việc quảng bá có sử dụng biểu trưng chứng nhận và chứng nhận Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN.

5.2. Cơ sở được chứng nhận phải duy trì và thực hiện phù hợp với các thủ tục nội bộ, tuân thủ quy định về đánh giá và chứng nhận trong Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN. Nếu cơ sở được chứng nhận không thể thực hiện, chứng nhận có thể bị đình chỉ hoặc bị thu hồi.

5.3. Thẩm định giám sát phải được thực hiện ít nhất mỗi năm một lần kể từ ngày QTWG phê duyệt chứng nhận. Mọi yêu cầu của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN phải được hoàn thành trước khi thẩm định để tái chứng nhận.

Kế hoạch giám sát định kỳ có thể tiến hành nhiều cuộc thẩm định hoặc các cuộc thẩm định đột xuất nhằm đánh giá mọi yêu cầu của tiêu chuẩn, mà không cần thông báo trước

trong các trường hợp sau:

- 1) Có một nguyên nhân có thể làm giảm kết quả thực hiện tiêu chuẩn.
- 2) Có khiếu nại hoặc thông tin phản ánh cơ sở được chứng nhận không tuân thủ các yêu cầu của cơ quan thanh tra và (hoặc) NTO và (hoặc) QTWG.
- 3) Một số phần của kết quả thẩm định trước đây là không đủ.

Cơ quan thanh tra có thể bảo lưu quyền tiến hành thẩm định đối với trường hợp đặc biệt, bằng cách thông báo trước cho cơ sở được chứng nhận trong thời gian ngắn trong một số trường hợp cần thiết như:

- i. Kiểm tra các khiếu nại của cơ sở được chứng nhận.
- ii. Xem xét hoặc theo dõi những thay đổi của cơ sở được chứng nhận liên quan đến các nội dung chính có thể ảnh hưởng đến chứng nhận như thay đổi tình trạng pháp lý, thương mại, tổ chức hoặc chủ sở hữu, ban quản lý, tên, địa chỉ cơ sở, phạm vi chứng nhận, và những thay đổi quan trọng của tiêu chuẩn.
- iii. Theo dõi việc đình chỉ chứng nhận.

5.4. Thẩm định giám sát theo kế hoạch phải được thực hiện phù hợp với đánh giá chứng nhận, với những điều chỉnh phù hợp, như sau:

5.4.1. Trường hợp kết quả thẩm định đạt các tiêu chí của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN, cơ quan thanh tra có thể tổng hợp báo cáo thẩm định theo Phụ lục I đính kèm và tổng kết điểm đánh giá để trình NTO xem xét ban đầu báo cáo thẩm định trước khi đề xuất với QTWG để công nhận và duy trì chứng nhận.

5.4.2. Trường hợp kết quả đánh giá không đạt các tiêu chí của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN, cơ quan thanh tra phải thông báo cho cơ sở được chứng nhận để đề xuất kế hoạch hành động khắc phục và điều chỉnh sau thẩm định như Phụ lục H và kèm theo các bằng chứng; sau đó, cơ sở đệ trình cơ quan thanh tra trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát hành báo cáo thẩm định tại cơ sở.

Nếu kết quả sau khắc phục, điều chỉnh đạt được điểm số đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn, cơ quan thanh tra lập báo cáo và kết quả thẩm định để đệ trình NTO xem xét ban đầu báo cáo thẩm định trước khi đề nghị QTWG công nhận và duy trì chứng nhận.

Nếu cơ sở được chứng nhận không thể thực hiện các hành động khắc phục và điều chỉnh trong vòng 180 ngày kể từ ngày phát hành báo cáo thẩm định tại cơ sở, cơ quan thanh tra phải cảnh báo và (hoặc) có thể đề xuất với NTO xem xét ban đầu báo cáo thẩm định trước khi đề nghị QTWG đình chỉ hoặc thu hồi chứng nhận, tùy thuộc vào thực tiễn. Nếu bên được thẩm định có lý do khẩn cấp không thể tránh khỏi, cơ quan thanh tra theo dõi và (hoặc) đề xuất với NTO để xem xét ban đầu báo cáo thẩm định trước khi đề xuất với QTWG để công nhận hoặc xem xét, tùy trường hợp.

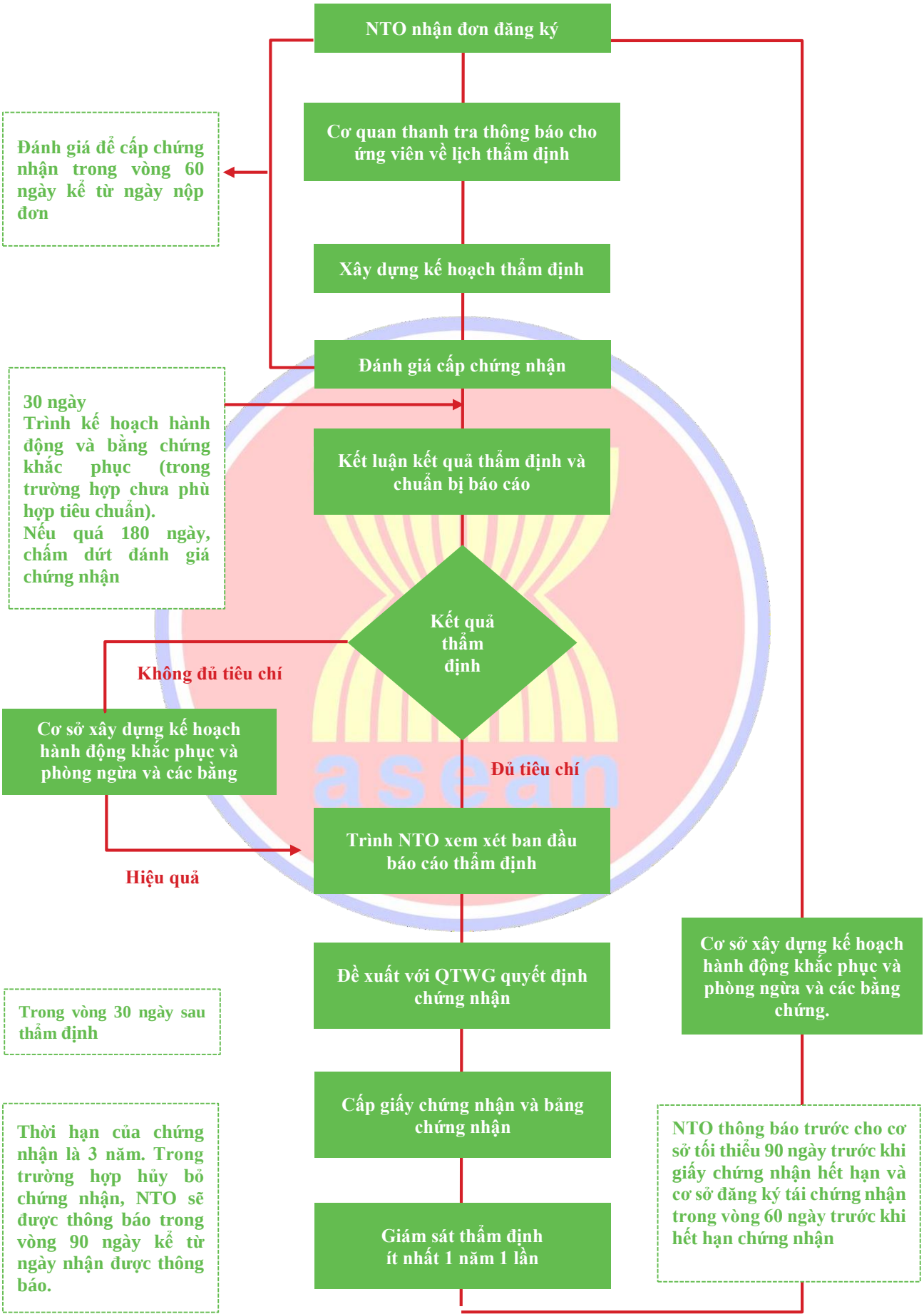
6. Đánh giá để tái chứng nhận

6.1. Trước khi hết hạn chứng nhận, cơ quan thanh tra phải tiến hành thẩm định mọi yêu cầu của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN để gia hạn chứng nhận cho cơ sở được chứng nhận. NTO thông báo cho cơ sở được chứng nhận ít nhất 90 ngày trước khi chứng nhận hết hạn để cơ sở xác nhận đăng ký gia hạn chứng nhận tối thiểu 60 ngày trước khi chứng nhận hết hạn.

6.2. Khi cơ sở được chứng nhận xác nhận đăng ký gia hạn chứng nhận và nộp đơn cho NTO. NTO sẽ gửi đơn đăng ký và các tài liệu liên quan đến cơ quan thanh tra mà cơ sở lựa chọn để tiến hành thẩm định tái chứng nhận trước khi chứng nhận hết hạn. Các bước đánh giá sẽ giống như đánh giá đối với chứng nhận ban đầu bằng cách xem xét hoạt động của cơ sở đã được chứng nhận trong suốt thời gian chứng nhận và báo cáo giám sát việc duy trì tiêu chuẩn.

6.3. Về ngày có hiệu lực của chứng nhận, QTWG sẽ xác định ngày có hiệu lực của chứng nhận tiếp theo căn cứ vào chứng nhận liền trước, nhất là trong trường hợp cơ sở hoàn thành và đáp ứng thẩm định tái chứng nhận trước khi chứng nhận hết hạn.

Quy trình thẩm định chứng nhận Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN





PHỤ LỤC A

ĐƠN ĐĂNG KÝ CHỨNG NHẬN TIÊU CHUẨN KHÁCH

SẠN XANH ASEAN



Đơn đăng ký Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN

1. Tên người nộp đơn (Tên tổ chức).....
2. Địa chỉ trụ sở chính
(Ghi rõ số nhà, số ngõ/ngách, tên đường, tên phố, tên phường/xã; hoặc tên thôn, xóm, ấp, xã/phường/thị trấn)
Quận/huyện/thị xã/thành phố Tỉnh/thành phố Mã bưu điện.....
3. Điện thoại Fax
Địa chỉ của công ty
(Ghi rõ số nhà, số ngõ/ngách, tên đường, tên phố, tên phường/xã; hoặc tên thôn, xóm, ấp, xã/phường/thị trấn)
Quận/huyện/thị xã/thành phố Tỉnh/thành phố Mã bưu điện.....
4. Điện thoại Fax
Lĩnh vực hoạt động.....
5. Số lượng nhân viên..... Ngày và giờ làm việc
6. Trong chứng nhận này, chúng tôi muốn đánh giá bằng ngôn ngữ
☐ Tiếng Thái ☐ Tiếng Anh ☐ Khác
7. Thay mặt cơ sở đăng ký Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN, chúng tôi đề xuất chỉ chọn cơ quan thanh tra đã được Cơ quan Du lịch Quốc gia (NTO) xác minh như:
Tên tổ chức.....
Tỷ lệ thanh toán của quá trình thẩm định sẽ căn cứ theo thỏa thuận giữa cơ sở nộp đơn đăng ký và cơ quan thanh tra.
8. Người liên hệ
1) Tên: Chức vụ:
ĐT:..... Fax:.....
Điện thoại di động:..... Email:
- 2) Tên: Chức vụ:
ĐT:..... Fax:.....
Điện thoại di động:..... Email:
9. Chúng tôi xác nhận rằng các bằng chứng và tài liệu nộp kèm theo là cập nhật và đúng sự thật.
10. Cơ sở nộp đơn nộp đơn đảm bảo thực hiện theo quy định về đánh giá và chứng nhận

Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN.

Chữ kýCủa người được ủy quyền
(.....)

...../...../.....

Chữ kýCủa người được ủy quyền
(.....)

...../...../.....

1. Chữ ký được ủy quyền là người có tên trong giấy phép đăng ký kinh doanh.
2. Trong trường hợp doanh nghiệp nhà nước, chữ ký được ủy quyền là người được bổ nhiệm đứng đầu.
3. Nếu chữ ký của đại diện được ủy quyền, vui lòng đính kèm Giấy ủy quyền.
- 4.

Vui lòng nộp kèm các tài liệu liên quan để xem xét, như: Bản đồ trụ sở chính và các địa điểm khác, bản sao giấy phép kinh doanh, giấy phép hoạt động, các tài liệu theo quy định của mỗi quốc gia.

Cam kết hoạt động theo tiêu chuẩn du lịch ASEAN đã ban hành, không vì lợi ích nhân sự hoặc bên thứ ba theo bất kỳ cách thức bất hợp pháp nào.

Dành cho Cơ quan Du lịch Quốc gia

Tài liệu cần thiết để đăng ký chứng nhận:

☐ Hoàn thành ☐ Yêu cầu tài liệu bổ sung.....

.....

Ghi chú: Người nộp đơn đã được thông báo và sẽ nộp các tài liệu bổ sung bằng



PHỤ LỤC B

**YÊU CẦU VỀ TRÌNH ĐỘ VÀ KINH NGHIỆM ĐỐI VỚI
THANH TRA VIÊN CỦA TIÊU CHUẨN KHÁCH SẠN
XANH ASEAN**

Yêu cầu về trình độ và kinh nghiệm đối với thanh tra viên của Tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN

1. Trình độ của thanh tra viên

Thanh tra viên phải có trình độ chuyên môn và kinh nghiệm như sau:

1.1. Giáo dục

Tối thiểu phải tốt nghiệp cử nhân về kỹ thuật, khoa học, du lịch, quản trị kinh doanh hoặc những ngành khác có liên quan đến kiến thức và kỹ năng như quy định trong mục 1.5.

1.2. Kinh nghiệm làm việc

Có kinh nghiệm làm việc trên 5 năm (không bao gồm đào tạo), tích cực nâng cao kiến thức và kỹ năng theo quy định tại mục 1.5. Kinh nghiệm làm việc phải ở vị trí chuyên môn, kỹ thuật hoặc kinh doanh liên quan đến quyết định, giải quyết vấn đề và giao tiếp với đồng nghiệp hoặc đối tác kinh doanh, khách hàng và (hoặc) các bên liên quan khác.

1.3. Tập huấn

1.3.1. Phải hoàn thành khóa đào tạo “Thanh tra viên Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN”, nhằm nâng cao kiến thức về tiêu chuẩn, quy định, nguyên tắc, phương pháp và kỹ thuật liên quan.

1.3.2. Trong trường hợp thanh tra thẩm định các tiêu chuẩn khác, phải hoàn thành khóa đào tạo “Các yêu cầu của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN”, nhằm nâng cao kiến thức về tiêu chuẩn, quy định liên quan.

1.4. Kinh nghiệm thẩm định

1.4.1. Phải có kinh nghiệm thẩm định tiêu chuẩn du lịch ít nhất 2 năm

1.4.2. Trường hợp là thanh tra các tiêu chuẩn khác, không phải theo tiêu chuẩn du lịch

thì phải có kinh nghiệm thẩm định theo Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN ít nhất 2 ngày làm việc với vai trò là thanh tra viên tạm thời dưới sự kiểm soát và tư vấn của thanh tra viên được chỉ định liên tiếp 2 năm.

1.4.3. Trong trường hợp không thẩm định bất kỳ tiêu chuẩn nào, người đó phải có kinh nghiệm thẩm định theo Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN ít nhất 15 ngày làm việc trong vai trò thanh tra viên tạm thời dưới sự kiểm soát và tư vấn của thanh tra viên được chỉ định.

1.5. Kiến thức và kỹ năng

1.5.1. Thanh tra viên phải có kiến thức và kỹ năng chung như sau:

1) Hệ thống các nguyên tắc, thủ tục và kỹ thuật đánh giá nhằm giúp thanh tra viên áp dụng trong các cuộc thẩm định một cách thích hợp và đảm bảo tiến hành thẩm định một cách nhất quán và có hệ thống. Thanh tra viên có thể cần:

- Áp dụng nguyên tắc, thủ tục và kỹ thuật kiểm toán;
- Lập kế hoạch và quản lý kế hoạch một cách hiệu quả
- Tiến hành thẩm định trong thời gian quy định;
- Ưu tiên và tập trung vào các trọng tâm chính;
- Thu thập hiệu quả các thông tin từ cuộc phỏng vấn, điều tra, quan sát, xem xét các tài liệu, hồ sơ và thông tin;
- Hiểu và cân nhắc ý kiến của chuyên gia (nếu có);
- Xác minh tính chính xác và mối quan hệ của các thông tin thu thập được;
- Xác nhận tính đầy đủ và thích hợp của các bằng chứng thẩm định để hỗ trợ cho các phát hiện và kết quả đánh giá;
- Đánh giá các yếu tố có thể ảnh hưởng đến độ tin cậy của các phát hiện và kết luận kết quả thẩm định;
- Sử dụng các tài liệu để ghi lại hoạt động thẩm định;
- Thu thập và thể hiện các phát hiện từ cuộc thẩm định dưới dạng tài liệu và

chuẩn bị báo cáo thẩm định;

- Giữ bí mật thông tin, tài liệu và hồ sơ.
- Giao tiếp hiệu quả (nhất là kỹ năng nói và viết) bằng khả năng ngôn ngữ của bản thân hoặc dựa vào thông dịch viên (nếu có);
- Định hướng, hướng dẫn cho thanh tra viên tạm thời;
- Bảo vệ và giải quyết bất đồng khi cần thiết;
- Trao đổi với khách hàng và bên được thẩm định để đưa ra kết quả thẩm định;
- Chuẩn bị báo cáo thẩm định.

2) Hiểu rõ phạm vi và tiêu chí thẩm định của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN và các tài liệu tham khảo. Thanh tra viên có khả năng:

- Áp dụng Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN với cơ sở một cách phù hợp
- Áp dụng Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN, các thủ tục hoặc các tài liệu liên quan vào tiêu chí thẩm định.
- Nắm bắt tình hình hoạt động của cơ sở, bao gồm:
- Quy mô, cơ cấu tổ chức, vai trò và mối quan hệ của cơ sở,
- Quy trình kinh doanh chung, tôn chỉ quản lý kinh doanh và các vấn đề liên quan khác như lập kế hoạch, quản lý tài chính và nguồn lực cơ sở
- Văn hóa doanh nghiệp của cơ sở được thẩm định
- Xác định và áp dụng các quy định, yêu cầu phù hợp với cơ sở. Thanh tra viên cần có kiến thức hiểu biết về:
- Các quy tắc, luật và quy định của địa phương, quốc gia và quốc tế
- Các vấn đề cơ bản trong luật
- Các yêu cầu khác liên quan đến cơ sở.

1.5.2. Thanh tra viên phải có sự am hiểu nhất định, có các kỹ năng liên quan trực tiếp và cụ thể về những điều sau đây:

1) Luật, quy định và các yêu cầu liên quan;

- 2) Các yêu cầu, nguyên tắc và hướng dẫn áp dụng Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN;
- 3) Nguyên tắc, phương pháp, kỹ thuật cụ thể được áp dụng trong hoạt động kinh doanh giúp thanh tra viên tiến hành thẩm định và đưa ra kết luận thẩm định một cách chính xác và phù hợp;
- 4) Kiến thức cụ thể liên quan đến hoạt động kinh doanh, môi trường làm việc, văn hóa doanh nghiệp tại nơi được thẩm định. Điều này giúp thanh tra viên có đủ thông tin để có thể thẩm định quá trình hoạt động của cơ sở.

1.6. Hành vi cá nhân

Thanh tra viên phải có các kỹ năng và hành vi cá nhân phù hợp với nguyên tắc thẩm định như sau:

- a) Các vấn đề xoay quanh đạo đức như công bằng, trung thực, chân thành
- b) Cởi mở, nghĩa là sẵn sàng xem xét các ý tưởng hoặc quan điểm thay thế;
- c) Ngoại giao, nghĩa là khéo léo trong cách cư xử với mọi người
- d) Quan sát, nghĩa là chủ động nhận thức về các hoạt động và môi trường xung quanh;
- e) Trực giác, nghĩa là nhận thức theo bản năng và khả năng phân tích các tình huống;
- f) Linh hoạt, nghĩa là dễ dàng thích ứng với các tình huống khác nhau;
- g) Kiên định, nghĩa là kiên trì và tập trung thực hiện các mục tiêu;
- h) Quyết đoán, nghĩa là đưa ra kết luận kịp thời dựa trên suy luận và phân tích logic;
- i) Tự chủ, nghĩa là hành động và hoạt động độc lập, đồng thời giữ tương tác tốt với mọi người;
- j) Quyết liệt hành động, nghĩa là đề cao trách nhiệm và đạo đức, mặc dù hành động đó có thể không được sự đồng tình và đôi khi có thể gây ra bất đồng hoặc đối đầu với một số cá nhân khác;

k) Có tinh thần cầu thị, nghĩa là sẵn sàng học hỏi từ các tình huống và luôn cố gắng để thực hiện tốt công việc thẩm định;

l) Nhạy cảm về văn hóa, nghĩa là sự thích ứng và tôn trọng văn hóa của tổ chức được đánh giá;

m) Hợp tác, nghĩa là tương tác hiệu quả với người khác như các thành viên trong nhóm thanh tra hoặc nhân viên của cơ sở được thẩm định;

n) Can đảm hành động;

o) Chuyên nghiệp;

p) Làm việc có kế hoạch.

Thanh tra viên không được liên quan trực tiếp và gián tiếp với các đối tượng được thẩm định trong 2 năm gần nhất và không tư vấn cho cơ sở nộp đơn trong 2 năm gần nhất.

2. Trình độ của thanh tra viên tạm thời.

Thanh tra viên tạm thời phải có trình độ chuyên môn và kinh nghiệm như sau:

2.1. Giáo dục

Thanh tra viên tạm thời tối thiểu phải tốt nghiệp cử nhân về kỹ thuật, khoa học, du lịch, quản lý kinh doanh hoặc những ngành khác có kiến thức và kỹ năng như quy định trong mục 1.5

2.2. Kinh nghiệm làm việc

Thanh tra viên tạm thời phải có kinh nghiệm làm việc trên 5 năm (không bao gồm đào tạo), có kiến thức và kỹ năng như quy định tại mục 1.5. Kinh nghiệm làm việc phải ở vị trí chuyên môn, kỹ thuật hoặc kinh doanh liên quan đến quyết định, giải quyết vấn đề và giao tiếp với đồng nghiệp hoặc doanh nghiệp, khách hàng và (hoặc) các bên liên quan khác.

2.3. Tập huấn

Thanh tra viên tạm thời phải hoàn thành khóa đào tạo “Thanh tra viên tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN”. Trong trường hợp thanh tra các tiêu chuẩn khác, phải hoàn thành khóa đào tạo “Các yêu cầu của Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN”, nhằm nâng cao kiến thức về tiêu chuẩn, quy định, nguyên tắc, phương pháp và kỹ thuật liên quan.

2.4. Kinh nghiệm thẩm định

Không yêu cầu cụ thể.

2.5. Kiến thức và kỹ năng

2.5.1. Thanh tra viên tạm thời phải có kiến thức và kỹ năng chung như quy định tại mục

1. 5. 1

2.5.2. Thanh tra viên tạm thời phải có kiến thức và kỹ năng cụ thể như quy định tại mục

1. 5. 2

2.6. Hành vi cá nhân

Thanh tra viên tạm thời phải có các hành vi cá nhân nhằm thực hiện các nguyên tắc thẩm định theo mục 1.6

Thanh tra viên tạm thời không được liên quan trực tiếp và gián tiếp với các đối tượng được thẩm định trong vòng 2 năm gần nhất và sẽ không tư vấn cho cơ sở nộp đơn trong 2 năm gần nhất.

Thanh tra viên tạm thời được lựa chọn làm thanh tra viên phải có trình độ chuyên môn và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu về tiêu chuẩn của thanh tra viên.

3. Trình độ của chuyên gia.

Chuyên gia phải có trình độ chuyên môn và kinh nghiệm như sau:

3.1. Chuyên gia phải là người có kiến thức chuyên môn, năng lực và kinh nghiệm học tập trong lĩnh vực được yêu cầu và (hoặc) có kiến thức về quy trình dịch vụ khách sạn và du lịch, thông thạo tiêu chuẩn khách sạn, hiểu biết về môi trường và pháp luật liên quan

đến cơ sở. Chuyên gia phải có vị trí nghề nghiệp phù hợp và có trình độ chuyên môn, kỹ năng như sau:

- 1) Tiến hành theo đúng quy trình của cơ quan thanh tra;
- 2) Báo cáo kết quả bằng lời nói và văn bản;
- 3) Môi quan hệ với các thành viên trong nhóm;
- 4) Môi quan hệ với những cơ sở được thẩm định;
- 5) Các hành vi cá nhân.

Chuyên gia phải có các hành vi cá nhân như quy định tại mục 1.6.

Chuyên gia sẽ được lựa chọn bằng cách xem xét trình độ học vấn, kinh nghiệm và những gì đã được đào tạo.

- 3.2. Chuyên gia không được không được liên quan trực tiếp và gián tiếp với các đối tượng được thẩm định trong 2 năm gần nhất và không tư vấn cho cơ sở nộp đơn trong 2 năm gần nhất.
- 3.3. Trong lĩnh vực được yêu cầu, cơ quan thanh tra sẽ lựa chọn chuyên gia từ đội ngũ nhân sự của cơ quan thanh tra hoặc Sở quản lý du lịch, cơ quan chính phủ, doanh nghiệp nhà nước và các tổ chức khác. Liên hệ đề nghị chuyên gia hợp tác đánh giá. Yêu cầu chuyên gia gửi lý lịch, các tài liệu thể hiện chuyên môn, năng lực và kinh nghiệm làm việc, đào tạo và danh sách các cơ sở đã và đang làm việc và các cơ sở liên quan để lập hồ sơ đăng ký chuyên gia và tóm tắt lĩnh vực chuyên gia có năng lực.
- 3.4. Cơ quan thanh tra phải thông báo cho các chuyên gia về hồ sơ đăng ký chuyên gia có ký kết thỏa thuận bảo mật và thỏa thuận không xung đột lợi ích đối với mỗi cuộc thẩm định mà chuyên gia tham gia đánh giá, sau đó lưu các thỏa thuận đó vào hồ sơ của từng chuyên gia.



PHỤ LỤC C

DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA THẨM ĐỊNH



Danh sách thành viên tham gia thẩm định
Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN

Tên của tổ chức: Ngày:				
STT	Họ tên	Chức vụ		
			Khai mạc	Tổng kết
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				



PHỤ LỤC D

KẾ HOẠCH THẨM ĐỊNH



Kế hoạch thẩm định
Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN

Tên của cơ sở nộp đơn:

Loại thẩm định:

Địa chỉ của cơ sở nộp đơn:.....

Ngày	Thời gian	Chương trình

Nhận xét :



PHỤ LỤC E

DANH MỤC THẨM ĐỊNH



Danh mục thẩm định

Tên của cơ sở nộp đơn

Nhóm thẩm định 1.....

2

3

Ngày thẩm định

Yêu cầu	Các chỉ tiêu	Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá		Phát hiện trong thẩm định
			0	1	
1. Chính sách và hành động bảo vệ môi trường của khách sạn					
1.1. Thúc đẩy các hoạt động bảo vệ môi trường nhằm khuyến khích sự tham gia của nhân viên khách sạn, khách hàng và nhà cung cấp.	Danh sách các hoạt động/ chương trình bảo vệ môi trường được thực hiện có liên quan đến việc khuyến khích nhân viên/ khách hàng/ nhà cung cấp tham gia.	M1) Chính sách/ thông lệ về môi trường (tuân thủ tiêu chuẩn quốc tế) phải được lãnh đạo cao nhất xác định và lập thành văn bản, và có thể dễ dàng tiếp cận làm bằng chứng.			
		M2) Tổ chức phải truyền đạt về chính sách bảo vệ môi trường cho nhân viên, khách hàng và nhà cung cấp để tham gia.			
1.2 Có kế hoạch nâng cao nhận thức của nhân viên về bảo vệ môi trường, ví dụ đào tạo.	Có (các) kế hoạch nâng cao nhận thức.	M1) Tổ chức phải thiết lập kế hoạch đào tạo về bảo vệ môi trường để nâng cao nhận thức của nhân viên.			
		M2) Tổ chức phải duy trì cập nhật hồ sơ đào tạo.			
		M3) Tổ chức phải thiết lập kế hoạch bảo vệ môi trường để khuyến khích nhân viên, (khách hàng) và nhà cung cấp tham gia.			
		M4) Các hoạt động bảo vệ môi trường của tổ chức phải được ghi lại, bao gồm các hoạt động có sự tham gia của nhân viên, khách hàng và nhà cung cấp.			
1.3 Có kế hoạch quản lý môi trường	Thực hiện kế hoạch quản lý môi trường	M1) Tổ chức phải lập thành văn bản và thực hiện Kế hoạch quản lý			

Yêu cầu	Các chỉ tiêu	Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá		Phát hiện trong thẩm định
			0	1	
cho hoạt động của khách sạn.	khách sạn.	môi trường.			
		M2) Tổ chức phải có bằng chứng về các hoạt động môi trường. Ví dụ, báo cáo tiết kiệm năng lượng hàng tháng, báo cáo tiết kiệm nước hàng tháng, kết quả quan trắc nước thải hàng tháng, thông tin giảm lượng chất thải rắn hàng tháng, v.v.			
		M3) Tổ chức phải cung cấp các bằng chứng theo kế hoạch cụ thể.			
1.4 Có chương trình giám sát hoạt động quản lý môi trường của khách sạn.	Đánh giá mức độ hiệu quả của chương trình/ hoạt động.	M1) Tổ chức phải có phương pháp đo lường và nhóm giám sát để đánh giá các kế hoạch hoạt động bảo vệ môi trường.			
		M2) Tổ chức phải cung cấp bằng chứng về sự cải tiến và phát triển liên tục trong các kế hoạch hoạt động bảo vệ môi trường.			
2. Sử dụng sản phẩm xanh					
2.1 Khuyến khích sử dụng các sản phẩm địa phương cho hoạt động của khách sạn, ví dụ thực phẩm và thủ công mỹ nghệ.	Mua sắm hỗ trợ và thúc đẩy xúc tiến sản phẩm của địa phương	M1) Tổ chức phải có chính sách hoặc quy định để khuyến khích sử dụng sản phẩm địa phương.			
		M2) Các phòng, nhà hàng, hành lang, v.v. được trang trí bằng các sản phẩm địa phương.			
		M3) Tổ chức phải sử dụng thực phẩm địa phương.			
2.2 Khuyến khích sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường.	Mua sắm xanh	M1) Tổ chức phải có chính sách hoặc quy định khuyến khích sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường.			
		M2) Tổ chức phải sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường và có thể phân hủy sinh học			
3. Hợp tác với cộng đồng và các tổ chức ở địa phương					
3.1 Có kế hoạch/ chương trình/ hoạt động giúp cải thiện cuộc sống của cộng đồng	Danh sách các cải thiện cuộc sống của cộng đồng.	M1) Tổ chức phải thiết lập kế hoạch hoặc sắp xếp các hoạt động để cải thiện cuộc sống, ví dụ y tế và giáo dục ở các khu vực địa phương.			
		M2) Tổ chức phải cung cấp bằng chứng về các hoạt động.			
3.2 Có chương	Khách sạn/nhân viên	M1) Tổ chức phải thiết lập các			

Yêu cầu	Các chỉ tiêu	Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá		Phát hiện trong thẩm định
			0	1	
trình nâng cao nhận thức của cộng đồng địa phương về bảo vệ môi trường...	khách sạn thực hiện các chương trình/hoạt động nâng cao nhận thức	chương trình/ hoạt động nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường cho cộng đồng địa phương.			
		M2) Tổ chức phải cung cấp bằng chứng về chương trình/ hoạt động.			
3.3 Tạo ra các hoạt động quảng bá văn hóa, biểu diễn truyền thống và lối sống của địa phương.	Các hoạt động quảng bá văn hóa/ sinh hoạt địa phương đã thực hiện trong những năm qua.	M1) Tổ chức hình thành một dự án hoặc thiết lập hoạt động để quảng bá truyền thống và văn hóa địa phương.			
		M2) Tổ chức phải cung cấp bằng chứng về các hoạt động.			
3.4 Tạo cơ hội việc làm cho cộng đồng địa phương.	So sánh tỷ lệ lao động địa phương và không phải người địa phương trong khách sạn.	M1) Tổ chức hình thành một dự án hoặc thiết lập các kế hoạch hoạt động để hỗ trợ lực lượng lao động địa phương.			
		M2) Tổ chức phải cung cấp bằng chứng về các hoạt động.			
		M3) Tổ chức hỗ trợ hoặc tạo cơ hội việc làm cho cộng đồng địa phương.			
4. Phát triển nguồn nhân lực					
4.1 Có các chương trình đào tạo cho cán bộ vận hành và quản lý khách sạn về quản lý môi trường.	Các chương trình/ hoạt động đào tạo quản lý môi trường cho nhân viên do khách sạn thực hiện trong 1-2 năm gần đây.	M1) Tổ chức lập thành văn bản và thông báo cho nhân viên về Kế hoạch đào tạo quản lý môi trường.			
		M2) Giáo trình/ mô-đun đào tạo về môi trường cho nhân viên phải được đánh giá.			
		M3) Tổ chức phải cung cấp hồ sơ đào tạo về môi trường.			
5. Quản lý chất thải rắn					
5.1 Tuyên truyền áp dụng các kỹ thuật quản lý chất thải ví dụ giảm thải, tái sử dụng, tái chế, phân loại rác thải và ủ phân.	Chương trình/hoạt động đào tạo cho nhân viên về xử lý và quản lý chất thải trong những năm trước	M1) Việc quản lý chất thải phải tuân theo luật hoặc phù hợp với nội dung chuyên môn liên quan, ví dụ, tìm hiểu hồ sơ về khối lượng chất thải và không gian dành cho phân loại chất thải, v.v.			
		M2) Tổ chức phải áp dụng các nguyên tắc của 3R để quản lý chất thải rắn.			
5.2 Khuyến khích nhân viên khách	Chương trình/hoạt động khuyến khích	M1) Tổ chức phải hình thành một dự án hoặc kế hoạch hoạt động để			

Yêu cầu	Các chỉ tiêu	Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá		Phát hiện trong thẩm định
			0	1	
sạn tham gia giảm thải, tái sử dụng, tái chế, chương trình phân loại chất thải và ủ phân	nhân viên xử lý và quản lý chất thải trong những năm trước	khuyến khích các hành động có ý nghĩa về quản lý chất thải trong tổ chức, ví dụ, giảm thiểu chất thải, tái sử dụng, tái chế, phân loại chất thải.			
		M2) Tổ chức phải cung cấp bằng chứng cho thấy rằng các hoạt động được thực hiện theo đúng kế hoạch.			
5.3 Khuyến khích khách hàng tham gia tái sử dụng, tái chế, phân loại rác thải	Chương trình/ hoạt động khuyến khích khách hàng tham gia xử lý, quản lý và giảm thiểu chất thải trong những năm trước	M1) Tổ chức phải thông báo công khai hoặc các hoạt động nội bộ, truyền thông để khuyến khích khách hàng tham gia vào các chương trình quản lý chất thải			
		M2) Tổ chức hỗ trợ các hoạt động phân loại chất thải, chẳng hạn như chất thải không thể tái chế, chất thải có thể tái chế, chất thải nguy hại theo yêu cầu của các phương pháp quản lý chất thải khác nhau, v.v. và cung cấp các thùng rác tái chế có màu sắc khác nhau trong khu vực công cộng và phòng của khách.			
		M3) Tổ chức phải có các hoạt động khuyến khích khách hàng hỗ trợ quản lý chất thải của khách sạn, ví dụ như đưa cho khách hàng các lựa chọn sử dụng túi vải/ nhựa có thể tái chế/ phân hủy sinh học.			
6. Sử dụng năng lượng hiệu quả					
6.1 Tuyên truyền áp dụng các kỹ thuật, công nghệ tiết kiệm năng lượng và trang thiết bị giảm tiêu thụ năng lượng.	Lắp đặt và sử dụng các công nghệ/kỹ thuật tiết kiệm năng lượng trong khách sạn trong những năm trước.	M1) Tổ chức phải thiết lập các kế hoạch, chính sách và hoạt động để khuyến khích tiết kiệm năng lượng.			
		M2) Tổ chức phải sử dụng có chọn lọc các thiết bị và thiết bị điện tiết kiệm năng lượng hiệu quả, ví dụ, đèn chiếu sáng tiết kiệm năng lượng hoặc chấn lưu tổn thất thấp và các thiết bị khác được chứng nhận tiết kiệm năng lượng cao nhất (mức 5 sao)			
		M3) Tổ chức phải khuyến khích nhân viên tham gia vào các hoạt			

Yêu cầu	Các chỉ tiêu	Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá		Phát hiện trong thẩm định
			0	1	
		động sử dụng năng lượng hiệu quả			
6.2 Lắp đặt thiết bị đo/ thiết bị giám sát tiêu thụ năng lượng.	Lắp đặt các công nghệ đo tiêu thụ điện năng và năng lượng	M1) Tổ chức phải thiết kế hiệu quả các vị trí lắp đặt thiết bị đo đếm năng lượng và điện.			
		M2) Tổ chức phải thu thập riêng hồ sơ về mức tiêu thụ năng lượng cho mọi vị trí.			
6.3 Khuyến khích khách hàng tham gia tiết kiệm năng lượng	Có thông điệp/mời khuyến khích khách hàng tiết kiệm năng lượng trong khách sạn sạn.	M1) Tổ chức phải khuyến khích khách hàng tiết kiệm năng lượng, có thể sử dụng lời nhắc thân thiện về tiết kiệm năng lượng trong các phòng nghỉ và bảng quảng cáo.			
7. Sử dụng nước hiệu quả và chất lượng nước					
7.1 Tuyên truyền áp dụng các kỹ thuật tiết kiệm nước và (hoặc) sử dụng công nghệ, thiết bị tiết kiệm nước để giảm tiêu thụ nước.	Lắp đặt và sử dụng các công nghệ và biện pháp sử dụng nước hiệu quả tại khách sạn trong những năm qua.	M1) Tổ chức phải thiết lập các kế hoạch hoặc hoạt động tiết kiệm nước và khuyến khích sử dụng nước hiệu quả.			
		M2) Tổ chức phải lập thành văn bản hướng dẫn giảm tiêu thụ nước cho nhân viên.			
		M3) Tổ chức phải sử dụng thiết bị vệ sinh tiết kiệm nước hiệu quả như vòi tự động, bồn cầu xả kép dòng chảy thấp, v.v.			
		M4) Tổ chức phải tái sử dụng nước cho các hoạt động thích hợp theo luật pháp và đảm bảo an toàn.			
		M5) Tổ chức phải thu thập dữ liệu và thống kê về tiêu thụ nước và chi phí.			
7.2 Bảo trì thường xuyên các thiết bị tiết kiệm nước	Bảo cáo bảo trì các thiết bị sử dụng nước hiệu quả của bộ phận kỹ thuật	Báo cáo bảo trì các thiết bị sử dụng nước hiệu quả của bộ phận kỹ thuật			
		M2) Tổ chức phải ghi kết quả kế hoạch duy trì thiết bị vệ sinh hoặc thiết bị tiết kiệm nước, bao gồm cả việc kiểm tra khu vực rò rỉ nước.			
7.3 Khuyến khích khách hàng tham gia tiết kiệm nước.	Các biện pháp/ truyền thông tuyên truyền cho khách tham gia tiết kiệm nước	M1) Tổ chức thực hiện quảng bá để khuyến khích khách hàng tham gia vào chiến dịch tiết kiệm nước, ví dụ như lời nhắc nhở thân thiện về tiết kiệm nước trong phòng khách và bảng quảng cáo.			

Yêu cầu	Các chỉ tiêu	Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá		Phát hiện trong thẩm định
			0	1	
		M2) Tổ chức phải đưa ra quy định về tiết kiệm nước và đề nghị khách hàng hợp tác, ví dụ, xác định tần suất thay ga trải giường và khăn tắm, v.v.			
7.4 Đảm bảo chất lượng nước sử dụng trong khách sạn.	Kiểm tra chất lượng nước	Kiểm tra chất lượng nước			
		M2) Tổ chức phải cung cấp báo cáo thử nghiệm chất lượng nước theo tiêu chuẩn liên quan.			
		M3) Tổ chức phải có kế hoạch dự phòng trong trường hợp nước tiêu thụ không đạt tiêu chuẩn.			
8. Quản lý chất lượng không khí (bên trong và bên ngoài cơ sở)					
8.1 Có khu vực hút thuốc và không hút thuốc	Có hình ảnh về khu vực hút thuốc và không hút thuốc trong khách sạn	M1) Tổ chức phải tách biệt khu vực hút thuốc với khu vực trung tâm và dán biểu tượng.			
		M2) Tổ chức sẽ phát động các chiến dịch không hút thuốc trong khu vực khách sạn.			
8.2 Thường xuyên giám sát và bảo trì trang thiết bị của khách sạn, ví dụ như điều hòa không khí	Báo cáo bảo trì về điều hòa không khí/kỹ thuật thông gió để đảm bảo chất lượng không khí tốt trong khách sạn.	M1) Tổ chức phải thiết lập kế hoạch bảo trì máy phát điện và hệ thống điều hòa không khí.			
		M2) Tổ chức phải ghi lại kết quả bảo dưỡng phù hợp với kế hoạch bảo trì.			
9. Kiểm soát ô nhiễm tiếng ồn					
9.1 Có chương trình quản lý tiếng ồn trong hoạt động khách sạn	Các hoạt động/ chương trình kiểm soát tiếng ồn trong khách sạn	M1) Tổ chức phải thiết lập các hoạt động kiểm tra nguyên nhân gây ra tiếng ồn và đánh giá ảnh hưởng đến khách hàng và cư dân địa phương.			
		M2) Tổ chức phải hướng dẫn hệ thống kiểm soát tiếng ồn và áp dụng các phương tiện thích hợp để giảm tiếng ồn, nếu có.			
10. Xử lý và quản lý nước thải					
10.1 Có cơ chế ngăn chặn ô nhiễm nước và giảm thiểu nước thải.	Thực hiện chương trình giảm thiểu nước thải và ngăn chặn ô nhiễm nước trong khách sạn trong các năm trước	M1) Tổ chức phải lập thành văn bản Kế hoạch hệ thống xử lý nước thải.			
		M2) Tổ chức phải có phương pháp đánh giá nguy cơ nước bị ô nhiễm trong các hoạt động của khách sạn.			

Yêu cầu	Các chỉ tiêu	Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá		Phát hiện trong thẩm định
			0	1	
		M3) Tổ chức phải có một báo cáo đánh giá về nguy cơ ô nhiễm nước và các hành động khắc phục, phòng ngừa đối			
10.2 Thúc đẩy việc sử dụng nước tái chế/ tái sử dụng nước sinh hoạt ví dụ như tưới cây	Bằng chứng việc khách sạn thúc đẩy sử dụng nước tái chế và nước đã qua sử dụng trong khách sạn	M1) Tổ chức phải thiết lập một chính sách hoặc một hướng dẫn về tái sử dụng nước, ví dụ, để tưới cây.			
		M2) Tổ chức phải có các hoạt động phù hợp với chính sách hoặc hướng dẫn về tái sử dụng nước, ví dụ như để tưới cây.			
10.3 Khuyến khích sử dụng hệ thống xử lý nước thải phù hợp	Thực hiện xử lý nước thải trong khách sạn.	M1) Tổ chức phải cung cấp hệ thống xử lý nước thải phù hợp với quy mô và hoạt động của khách sạn khi không có hệ thống xử lý nước thải bên ngoài hỗ trợ.			
		M2) Tổ chức phải cung cấp báo cáo về việc kiểm soát và bảo trì hệ thống xử lý nước thải nếu có.			
		M3) Tổ chức phải cung cấp báo cáo thử nghiệm chất lượng nước thải theo tiêu chuẩn liên quan nếu có.			
		M4) Tổ chức phải lắp đặt hệ thống bể mỡ trong nhà bếp, nhà hàng và khu vực nhiễm dầu mỡ.			
		M5) Tổ chức phải có kế hoạch dự phòng trong trường hợp nước thải không đạt tiêu chuẩn nếu có.			
11. Quản lý xử lý hóa chất và chất thải nguy hại					
11.1 Cung cấp chỉ dẫn rõ ràng về chất thải nguy hại	Có chỉ dẫn rõ ràng và dễ hiểu về việc bảo quản và sử dụng hóa chất trong khách sạn	M1) Tổ chức phải lập danh sách các hóa chất độc hại bao gồm cả chất thải nguy hại từ các hoạt động của khách sạn nếu có.			
		M2) Tổ chức phải trình bày các ký hiệu hóa chất nguy hiểm phù hợp với các yêu cầu của luật pháp quốc tế.			
		M3) Tổ chức phải có một nơi an toàn cách ly với nhân viên và khách hàng để lưu trữ các chất độc hại và nguy hiểm.			
11.2 Quản lý phù	Xử lý và các biện	M1) Tổ chức phải cung cấp bảng			

Yêu cầu	Các chỉ tiêu	Tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá		Phát hiện trong thẩm định
			0	1	
hợp chất thải nguy hại.	pháp thải các chất nguy hại trong khách sạn - Đào tạo nhân viên về xử lý chất thải nguy hại	dữ liệu vật liệu an toàn (MSDS).			
		M2) Tổ chức phải quy định rõ ràng việc quản lý xử lý chất thải nguy hại cho khách hàng và nhân viên khách sạn.			
		M3) Tổ chức phải mở một khóa đào tạo và hội thảo cần thiết để nâng cao kiến thức về quản lý xử lý chất thải nguy hại.			
		M4) Tổ chức phải xử lý chất thải nguy hại theo kế hoạch quản lý chất thải			
		M5) Tổ chức phải truyền đạt thông tin về quản lý xử lý chất thải nguy hại cho khách hàng và nhân viên khách sạn, ví dụ, sử dụng lời nhắc thân thiện, tài liệu quảng cáo, bảng quảng cáo, v.v.			
11.3 Kiểm tra và bảo trì thường xuyên khu vực lưu trữ để tránh rò rỉ khí và các chất độc hại	Báo cáo bảo trì về hóa chất, nguyên liệu, khí và các chất nguy hại trong khách sạn	M1) Tổ chức phải quy định các phương pháp làm sạch và bảo dưỡng khu vực lưu giữ hóa chất độc hại và nguy hiểm.			
		M2) Tổ chức phải thực hiện các phương pháp làm sạch và bảo dưỡng khu vực lưu giữ hóa chất độc hại và nguy hiểm.			
		M3) Tổ chức phải giám sát lượng sử dụng hóa chất.			
Tổng điểm					

Nhận xét



PHỤ LỤC F

BÁO CÁO KHÔNG PHÙ HỢP



Báo cáo Không phù hợp
Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN

Đơn đăng ký số..... Tên tổ chức..... Địa chỉ	Người đại diện tổ chức (1) Thanh tra viên (1) (2) (3)	Trang / ☐ Đánh giá để cấp chứng chỉ ☐ Giám sát ☐ Đánh giá để tái chứng nhận Ngày.....
Không phù hợp		Yêu cầu số
..... Kiểm tra chữ ký..... Ngày		
Thừa nhận sự không phù hợp Tôi thay mặt đại diện của tổ chức thừa nhận báo cáo không phù hợp nêu trên và đồng ý thực hiện hành động khắc phục, sau đó thông báo cho cơ quan kiểm tra. Chữ ký Chức vụ Ngày.....		
Theo dõi hành động khắc phục Tóm tắt: ☐ Đã hoàn thiện khắc phục. ☐ Chưa hoàn thiện khắc phục. Vui lòng xem vấn đề mới trong báo cáo không tuân thủ. Ngày..... Chữ ký thanh tra..... Ngày		



PHỤ LỤC G

BÁO CÁO THẨM ĐỊNH TẠI CƠ SỞ



Báo cáo thẩm định tại cơ sở

Đơn đăng ký số:	Tên cơ sở nộp đơn:
Loại thẩm định:	Thời gian thẩm định:
Báo cáo thẩm định	
Báo cáo này do các thanh tra viên thẩm định khách quan về việc thực hiện Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN, từ hoạt động thực tế và các hồ sơ kèm theo, cho thấy rằng tổ chức đã đáp ứng Tiêu chuẩn. Kết quả của đánh giá này như sau: ☐ Không phát hiện hạng mục không phù hợp ☐ Có các hạng mục không phù hợp.....hạng mục (chi tiết trong báo cáo không phù hợp đính kèm) ☐ Phát hiện không tuân thủ(các) yêu cầu (như đính kèm)	
Xác nhận báo cáo thẩm định	
Xác nhận sự không phù hợp Tôi thay mặt đại diện của tổ chức thừa nhận báo cáo không phù hợp nêu trên và đồng ý thực hiện hành động khắc phục sau đó thông báo cho cơ quan thanh tra. Chữ ký Chức vụ Ngày	
Tôi thay mặt đại diện tổ chức ghi nhận và đồng ý với báo cáo thẩm định trên. Nhận xét bổ sung từ báo cáo thẩm định (nếu có) Chữ ký..... (.....) Chức vụ..... Ngày.....	

Bảo mật

Thanh tra viên.....

[illegible]

BẢO MẬT

Thanh tra viên.....

[illegible]

BẢO MẬT

Thanh tra viên.....



PHỤ LỤC H

KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ ĐIỀU CHỈNH SAU THẨM ĐỊNH



Kế hoạch khắc phục và điều chỉnh sau thẩm định

[illegible]



PHỤ LỤC I

BÁO CÁO THẨM ĐỊNH



Báo cáo thẩm định

Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN

Tên cơ sở.....

1. Tên của người nộp đơn:

2. Địa chỉ trụ sở chính:

Điện thoại: Fax:

3. Địa chỉ của người nộp đơn:

Điện thoại: Fax:

4. Ngày thẩm định:

5. Loại thẩm định:

6. Đại diện cơ sở nộp đơn: (1) Chức vụ

(2) Chức vụ

7. Thanh tra viên: (1)

Chức vụ

(2) Chức vụ

8. Giấy chứng nhận cũ số: Chứng nhận có giá trị đến ngày:

9. Những thay đổi tổ chức có ảnh hưởng đến Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN (Vui lòng nêu rõ):

(1)

(2)

Kết luận về kết quả thẩm định

10. Việc sử dụng/ tham chiếu chứng nhận / biểu trưng và nhãn chứng nhận:

- ☐ Không sử dụng để tham khảo
- ☐ Sử dụng chứng nhận/ hiển thị nhãn chứng nhận của Tiêu chuẩn dịch vụ Spa ASEAN, là
- ☐ Tuân thủ quy định của Đoàn công tác du lịch chất lượng (QTWG) đã ban hành.
- ☐ Không tuân thủ quy định của Đoàn công tác du lịch chất lượng (QTWG) đã ban hành.

11. Kết quả thẩm định từng hạng mục

Loại	Tổng điểm	Điểm vượt qua 50 phần trăm	Điểm thực tế	Phần trăm của điểm thực tế
1. Chính sách môi trường và hoạt động quản lý khách sạn	11	7		
2. Sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường	5	3		
3. Hợp tác với cộng đồng và các tổ chức địa phương	9	6		
4. Phát triển nguồn nhân lực	3	2		
5. Quản lý chất thải	7	5		
6. Tiết kiệm năng lượng	6	4		
7. Hiệu quả sử dụng nước và chất lượng nước	12	7		
8. Quản lý chất lượng không khí (bên trong và bên ngoài cơ sở)	4	3		
9. Quản lý tiếng ồn	2	2		
10. Quản lý và xử lý nước thải	10	6		
11. Quản lý chất thải độc hại và chất thải nguy hại	11	7		
Tổng điểm	80			

12. Kết luận về điểm số từ cuộc thẩm định:

Tổng điểm và mức chất lượng tiêu chuẩn = điểm, tương đương.....phần trăm

- ☐ Được chứng nhận. Điểm của mỗi hạng mục là hơn 50 phần trăm và tổng điểm là hơn 60 phần trăm. Ngoài ra, đáp ứng tất cả các yêu cầu bắt buộc.
- ☐ Không công nhận, không chứng nhận. Điểm của mỗi hạng mục là dưới 50 phần trăm, nhưng tổng điểm là hơn 60 phần trăm.
- ☐ Không công nhận, không chứng nhận. Điểm của mỗi hạng mục là hơn 50 phần trăm, nhưng tổng điểm ít hơn 60 phần trăm.
- ☐ Không được chứng nhận vì điểm của các yêu cầu bắt buộc là 0.

13. Các khuyến nghị về chứng nhận/ duy trì chứng nhận:

Đề trình Cơ quan Du lịch Quốc gia (NTO) để xem xét ban đầu báo cáo thẩm định trước khi đề xuất với Đoàn công tác du lịch chất lượng (QTWG)

- ☐ Được chứng nhận. Chứng nhận có hiệu lực kể từ ngày QTWG phê duyệt và thời hạn của chứng nhận là 3 năm.
- ☐ Được chứng nhận lại. Chứng nhận được cấp tiếp từ ngày hết hạn chứng nhận cũ và thời hạn của chứng nhận là 3 năm.
- ☐ Được xem xét và duy trì chứng nhận.

.....Chữ ký của thanh tra viên chính ...

(Họ tên.....)

Ngày lập báo cáo

Minh họa trong thẩm định theo Tiêu chuẩn Khách sạn xanh ASEAN

Hạng mục	Hình minh họa
1. Chính sách môi trường và hoạt động quản lý khách sạn	
2. Sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường	
3. Hợp tác với cộng đồng và các tổ chức địa phương	
4. Phát triển nguồn nhân lực	
5. Quản lý chất thải	

Hạng mục	Hình minh họa
6. Tiết kiệm năng lượng	
7. Hiệu quả sử dụng nước và chất lượng nước	
8. Quản lý chất lượng không khí (bên trong và bên ngoài cơ sở)	
9. Quản lý tiếng ồn	
10. Quản lý và xử lý nước thải	
11. Quản lý chất thải nguy hại	





www.asean.org