THƯ VIỆN CHỈ SỐ SA8000:2026®

Tài liệu này được dịch bằng AI. Nếu có bất kỳ sai khác nào, vui lòng tham khảo bản tiếng Anh.

Đã công bố
Ngày 1 tháng 1 năm 2026

www.sa-intl.org

Thư viện Chỉ số SA8000:2026

V1.0

Mục lục

Giới thiệu *3*
Tiêu chí nền tảng *4*
Phần 1: Hệ thống Quản lý *9*
M1: Cam kết, sự tham gia và hội nhập của ban lãnh đạo **9**
M2: Sự tham gia và hội nhập của người lao động **17**
M3: Sự tham gia và hội nhập của các bên liên quan **25**
M4: Cam kết và tính nhất quán của chính sách **33**
M5: Bối cảnh, tác động và rủi ro **39**
M6: Mục tiêu, lập kế hoạch và nguồn lực **48**
M7: Nhận thức và thực hiện **58**
M8: Tính liêm chính và minh bạch **69**
M9: Cơ chế giám sát và khiếu nại **74**
M10: Phân tích chiến lược, xem xét và cải tiến liên tục **91**
Phần 2: Hiệu quả hoạt động *104*
D1: Bảo vệ trẻ em và người lao động trẻ **104**
D2: Quyền tự do lập hội và quyền thương lượng tập thể **110**

©Social Accountability International - 2026

D3: Tuyển dụng, làm việc và chấm dứt hợp đồng lao động tự do và công bằng 126

D4: Giờ làm việc, tiền lương và phúc lợi thỏa đáng 152

D5: Không bị phân biệt đối xử.....183

D6: Sức khỏe và an toàn 193

D7: Quyền riêng tư 231

©Social Accountability International - 2026

Giới thiệu

Lưu ý Diễn giải Quan trọng: Thư viện Chỉ số SA8000:2026 là tài liệu hướng dẫn không mang tính quy chuẩn cho Tiêu chuẩn SA8000:2026. Các chỉ số này không phải là những yêu cầu bắt buộc của Tiêu chuẩn SA8000:2026. Đây là danh mục các ví dụ linh hoạt phục vụ cho mục đích tham khảo và làm rõ, và sẽ được cập nhật định kỳ, do đó vui lòng theo dõi các bản cập nhật.

Thư viện Chỉ số SA8000:2026 hỗ trợ việc hiểu rõ mục đích của Tiêu chuẩn SA8000 bằng cách cung cấp một ***danh sách không đầy đủ, không mang tính bắt buộc*** gồm các quy trình, tài liệu và hồ sơ, số liệu đo lường, tác động tiêu cực, quan sát trực quan/cảm quan, và ý kiến từ nhân sự cũng như các bên liên quan, đóng vai trò như một công cụ tham khảo để thực hiện hoặc đánh giá sự phù hợp với SA8000:2026.

Thư viện Chỉ số không được coi là một bộ yêu cầu đối với các tổ chức, cũng như không phải là sự mô tả dứt khoát về thực hành tốt. Thư viện cung cấp các ví dụ về thực hành tốt cho các tổ chức thuộc các quy mô, ngành nghề, mức độ trưởng thành khác nhau và các yếu tố khác mà không có sự phân biệt giữa chúng. Các tổ chức và chuyên gia đánh giá nên tham khảo Thư viện này để hỗ trợ việc diễn giải các tiêu chí và hiểu được một số trong nhiều khả năng để đáp ứng các tiêu chí đó. Mặc dù chúng tôi đã cố gắng đưa vào các ví dụ từ hầu hết các loại hình tổ chức, một tổ chức vẫn có thể đáp ứng được tiêu chí mà không nhất thiết phải có hầu hết các chỉ số mẫu được nêu. Điều quan trọng là các chuyên gia đánh giá cần tránh sử dụng Thư viện Chỉ số như một bảng kiểm tra (checklist) hoặc một bộ yêu cầu khác.

Giống như tất cả các chỉ số trong Thư viện, bất kỳ “Số liệu đo lường” nào được liệt kê dưới đây cũng phải được xem xét dựa trên bối cảnh của tổ chức nhằm xác định những gì liên quan đến các rủi ro và mục tiêu cụ thể, đồng thời quyết định đo lường cái gì, đo lường như thế nào và vào những khoảng thời gian nào. Quan trọng là không nên vội vàng dán nhãn kết quả của các số liệu là “tốt” hay “xấu” chỉ dựa trên bề mặt. Ví dụ, tỷ lệ khiếu nại hoặc bất bình cao hơn có thể là dấu hiệu cho thấy một hệ thống hiệu quả hơn, có khả năng xác định các vấn đề một cách hiệu quả và nhận được sự tin tưởng từ người sử dụng.

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí nền tảng

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
F1 – Tổ chức phải tôn trọng các nguyên tắc của Tiêu chuẩn và các tài liệu quốc tế mà Tiêu chuẩn này dựa vào, đồng thời nỗ lực không ngừng cải thiện hiệu quả hoạt động của mình.	- Tuân thủ Phần 1 và 2
F2 – Tổ chức phải đảm bảo hiệu quả hoạt động của mình, tối thiểu, đáp ứng các yêu cầu sau: **a) Các yêu cầu pháp lý và quy định liên quan đến Tiêu chuẩn này;** **b) Các thỏa ước lao động tập thể; và** **c) Các yêu cầu khác có liên quan đến Tiêu chuẩn này mà tổ chức tuân thủ.**	- Tuân thủ Phần 2 - Giấy phép kinh doanh, giấy phép con, v.v.
F3 – Trường hợp các yêu cầu pháp lý và/hoặc quy định khác với Tiêu chuẩn này, tổ chức phải áp dụng các tiêu chí có lợi nhất cho nhân sự.	**Quy trình đối với:** - Duy trì văn bản so sánh luật quốc gia/địa phương với các yêu cầu của Tiêu chuẩn SA8000, bao gồm: o Phân biệt đối xử đối với phụ nữ o Quyền của người lao động di cư o Quyền của nhân sự đối với mức lương đủ sống o Quyền của nhân sự đối với lịch trình làm việc hợp lý o Quyền của các nhóm đối tượng dễ bị tổn thương

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Phân công trách nhiệm cập nhật bảng so sánh khi luật pháp hoặc tiêu chuẩn thay đổi - Xác định các lĩnh vực mà yêu cầu pháp lý và/hoặc quy định khác biệt so với Tiêu chuẩn này - Phân tích những khác biệt nào có thể tác động tiêu cực đến nhân sự - Áp dụng yêu cầu có lợi nhất cho nhân sự làm mức cơ sở cho chính sách của tổ chức - Truyền thông đến nhân sự về những khác biệt giữa luật pháp và Tiêu chuẩn này - Tương tác với nhân sự để nắm bắt xem họ có cảm thấy các khoảng cách giữa luật pháp và Tiêu chuẩn này đang được giải quyết trong thực tế hay không - Các hành động khắc phục khi phát hiện các khoảng cách - Yêu cầu các kỳ vọng tương tự trong hợp đồng với đối tác kinh doanh - Tham gia tương tác với ngành hoặc chính phủ để thúc đẩy việc nâng cao tiêu chuẩn pháp luật nếu Tiêu chuẩn này được nhận thấy là có lợi hơn cho nhân sự **Các thước đo, chẳng hạn như:** - Tần suất và phạm vi rà soát - Số lượng khác biệt được xác định - % các khu vực pháp lý có ma trận so sánh cập nhật giữa luật pháp và tiêu chuẩn - Tần suất xem xét các cập nhật về luật pháp/tiêu chuẩn - Thời gian trễ trung bình giữa một thay đổi về luật pháp/tiêu chuẩn và việc cập nhật của tổ chức - % các khoảng cách đã xác định được đánh giá rủi ro/tác động - Thời gian trung bình từ khi xác định khoảng cách đến khi ghi nhận xếp hạng rủi ro bằng văn bản - % quy trình được cập nhật sau phân tích khoảng cách - % nhân sự được đào tạo về những điểm không tương thích giữa luật pháp và tiêu chuẩn - Điểm kiểm tra trung bình của nhân sự về việc hiểu các quyền vượt ra ngoài luật pháp địa phương

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Số lượng sáng kiến vận động chính sách hoặc sáng kiến đa bên đã tham gia liên quan đến các khoảng cách pháp lý có tính hệ thống

F4 - Trường hợp các yêu cầu pháp lý và/hoặc quy định mâu thuẫn với Tiêu chuẩn này, tổ chức phải xác định, ngăn ngừa, giảm thiểu và khắc phục các rủi ro đối với nhân sự, trong phạm vi pháp luật cho phép.	**Các quy trình để:**
	- Duy trì văn bản so sánh giữa luật pháp quốc gia/địa phương và các yêu cầu của Tiêu chuẩn SA8000, chẳng hạn như:
	  o Phân biệt đối xử đối với phụ nữ
	  o Quyền của lao động di cư
	  o Quyền của nhân sự đối với mức lương đủ sống
	  o Quyền của nhân sự đối với lịch làm việc hợp lý
	  o Quyền của các nhóm đối tượng dễ bị tổn thương
	- Phân công trách nhiệm cập nhật bảng so sánh khi luật pháp hoặc tiêu chuẩn thay đổi
	- Xác định các lĩnh vực mà yêu cầu pháp lý và/hoặc quy định khác biệt so với Tiêu chuẩn này
	- Phân tích những khác biệt nào có thể tác động tiêu cực đến nhân sự
	- Các kênh để người lao động nêu lên mối quan ngại nếu việc tuân thủ pháp luật gây ra tác hại
	- Nơi luật pháp cho phép các thực hành xâm phạm (ví dụ: khám sức khỏe bắt buộc), thiết lập các quy trình tự nguyện và/hoặc bảo mật thay thế
	- Nơi luật pháp hạn chế quyền của nhân sự, tạo điều kiện thuận lợi cho các cơ chế thay thế
	- Nơi luật pháp cho phép đối xử khác biệt, đảm bảo quyền tiếp cận và cơ hội bình đẳng
	- Thông báo cho nhân sự về cả quyền hợp pháp của họ, các biện pháp bảo vệ bổ sung được quy định theo Tiêu chuẩn này, và bất kỳ khác biệt nào được xác định
	- Định kỳ thu hút sự tham gia của người lao động trong việc thiết kế các biện pháp giảm thiểu
	- Xây dựng các kế hoạch hành động khắc phục khi phát hiện rủi ro từ việc tuân thủ pháp luật

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Đo lường các nỗ lực xác định, ngăn ngừa, giảm thiểu và khắc phục - Tham gia vào các sáng kiến đa bên để cùng nhau giải quyết các điểm yếu pháp lý mang tính hệ thống - Tham gia tương tác với ngành hoặc chính phủ để thúc đẩy giải quyết các vấn đề pháp luật nếu Tiêu chuẩn này được nhận thấy là có lợi hơn cho nhân sự - Báo cáo công khai về cách thức tổ chức đang xác định, ngăn ngừa, giảm thiểu và khắc phục các rủi ro **Các thước đo, chẳng hạn như:** - % khu vực pháp lý hoạt động có phân tích khoảng cách bằng văn bản giữa luật pháp và tiêu chuẩn - Thời gian trễ trung bình giữa một thay đổi pháp lý và một đánh giá rủi ro được cập nhật - Thời gian trung bình để giải quyết các khiếu nại phát sinh từ mâu thuẫn giữa luật pháp và tiêu chuẩn - % nhân sự được trả lương cao hơn mức lương tối thiểu theo luật định - Số giờ làm thêm trung bình trên mỗi nhân sự so với mức tối đa theo luật so với mức tối đa theo tiêu chuẩn - % nhân sự có thể nêu chính xác các biện pháp bảo vệ vượt trên các yêu cầu pháp lý - Tỷ lệ hoàn thành đào tạo về nhận thức giữa luật pháp và tiêu chuẩn - % các cuộc đánh giá nội bộ xác minh việc tuân thủ cả luật pháp và tiêu chuẩn - % hành động khắc phục đối với các khoảng cách giữa luật pháp và tiêu chuẩn được đóng đúng thời hạn - Số lượng sáng kiến ngành/vận động chính sách đã tham gia liên quan đến luật lao động còn lỏng lẻo - Tỷ lệ đối tác kinh doanh tham gia vào các chương trình vận động chính sách hoặc cải tiến

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
F5 – Để đảm bảo việc làm thỏa đáng cho tất cả nhân sự, tổ chức phải thiết lập, thực hiện, duy trì và liên tục cải tiến hệ thống quản lý dựa trên cam kết của ban lãnh đạo cũng như sự tham gia của người lao động và các bên liên quan.	- Tuân thủ Phần 1

©Social Accountability International - 2026

Phần 1: Hệ thống Quản lý

M1: Cam kết, sự tham gia và hội nhập của ban lãnh đạo

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu

M1.1 - Các cơ quan ra quyết định cao nhất và ban quản lý cấp cao của tổ chức phải thể hiện cam kết đối với các nguyên tắc của Tiêu chuẩn này bằng cách, tối thiểu:
 	
a) Tích hợp các nguyên tắc của Tiêu chuẩn này vào chiến lược tổ chức và các thước đo hiệu suất;
b) Phê duyệt cam kết chính sách và các kỳ vọng chung của tổ chức đối với các đối tác kinh doanh;
c) Định kỳ tiến hành đánh giá quản lý chiến lược về hiệu quả hoạt động của tổ chức so với Tiêu chuẩn này và các mục tiêu của tổ chức;
d) Thu hút các bộ phận chức năng trong toàn tổ chức tham gia đáp ứng Tiêu chuẩn này;
e) Phân công trách nhiệm và trách nhiệm giải trình đáp ứng Tiêu chuẩn thông qua một hệ thống quản lý tích hợp ở tất cả các cấp quản lý; và
	Các quy trình để:
	
	- Lập kế hoạch và rà soát hàng năm và nhiều năm
	- Đưa các nguyên tắc của Tiêu chuẩn này vào chương trình nghị sự của các cuộc họp ra quyết định và nhà đầu tư cấp cao nhất cùng với việc lập kế hoạch kinh doanh
	- Thiết lập và điều chỉnh các mục tiêu, chỉ tiêu và chỉ số hiệu suất chính cho nhân sự, bao gồm cả ban quản lý cấp cao, nhằm:
	  o Phù hợp và khuyến khích các hành động và quyết định hỗ trợ các mục tiêu và nguyên tắc của tiêu chuẩn này
	- Thiết lập và điều chỉnh các mục tiêu, chỉ tiêu và chỉ số hiệu suất chính của tổ chức, bộ phận và liên bộ phận, nhằm:
	  o Phù hợp và khuyến khích các hành động và quyết định hỗ trợ các mục tiêu và nguyên tắc của tiêu chuẩn này
	  o Khuyến khích các hành động và quyết định hỗ trợ các nguyên tắc của tiêu chuẩn này
	- Phê duyệt cam kết chính sách của tổ chức bởi cơ quan quản trị cao nhất
	- Vị trí trong hội đồng quản trị hoặc ủy ban tập trung vào các rủi ro nhân quyền
	- Sự tham gia và tích hợp hệ thống quản lý trên khắp các bộ phận chức năng, chẳng hạn như: Nhân sự, Sản xuất, Tài chính, Tiếp thị/Bán hàng, Nguồn cung ứng/Thu mua, Pháp chế/Quan hệ chính phủ, Công nghệ, Quan hệ nhà đầu tư, v.v.
	- Trách nhiệm và trách nhiệm giải trình, chẳng hạn như:
	  o Quy định rõ ràng về vai trò và quyền hạn liên quan đến các yêu cầu của Tiêu chuẩn này và các mục tiêu của tổ chức

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
f) Điều chỉnh vai trò, năng lực, mục tiêu và biện pháp khuyến khích nhân sự, tiêu chí đánh giá hiệu suất, tiền lương, thăng tiến, kỷ luật, chấm dứt hợp đồng và quy trình ra quyết định phù hợp với cam kết chính sách của tổ chức.	- Mô tả công việc bao gồm việc viện dẫn đến các yêu cầu của tiêu chuẩn và mục tiêu của tổ chức - Sự tương tác của ban quản lý cấp cao với các chuyên gia nhân quyền/các bên liên quan khác về những thách thức nhân quyền - Một chính sách phù hợp với Tiêu chuẩn đã được ký kết, được ban quản lý cấp cao phê chuẩn, cam kết về quyền lao động và cải tiến liên tục - Lồng ghép các nguyên tắc của Tiêu chuẩn này vào sứ mệnh, tầm nhìn và các giá trị cốt lõi của tổ chức - Truyền thông định kỳ bởi ban quản lý cấp cao tới nhân sự và các bên liên quan về lý do tại sao việc tôn trọng các nguyên tắc này là trọng tâm của doanh nghiệp - Phân bổ các nguồn lực tài chính và nhân lực cho việc thực hiện SA8000 - Chỉ định và trao quyền cho một đại diện quản lý SA8000 ở cấp cao - Đào tạo về các nguyên tắc tiêu chuẩn và trách nhiệm cho ban quản lý cấp cao - Định kỳ xem xét các báo cáo về rủi ro quyền lao động bởi ban quản lý cấp cao - Sự tham gia của ban quản lý cấp cao trong các cuộc họp khai mạc/bế mạc của các cuộc đánh giá nội bộ hoặc chứng nhận SA8000 - Sự tương tác định kỳ của ban quản lý cấp cao với các công đoàn, đại diện người lao động, các tổ chức phi chính phủ (NGO) và/hoặc chuyên gia đánh giá - Các kỳ vọng mang tính kỷ luật hoặc khắc phục đối với ban quản lý vi phạm các nguyên tắc của tiêu chuẩn - Các diễn đàn mở hoặc cuộc họp toàn thể định kỳ nơi người lao động có thể nêu trực tiếp các vấn đề với ban quản lý cấp cao - Sự tham dự định kỳ của ban quản lý cấp cao tại các cuộc họp của (các) Đội Hiệu suất Xã hội - Ban quản lý cấp cao ký phê duyệt các cuộc đánh giá của ban quản lý về SA8000 - Đưa tiến độ SA8000 vào nhiều báo cáo khác nhau, cả tài chính và phi tài chính (không chỉ trong các báo cáo phát triển bền vững hoặc CSR)

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Sự tham gia của ban quản lý cấp cao vào các sáng kiến đa bên, hội bàn tròn hoặc hiệp hội và chia sẻ công khai các thực hành tốt nhất nhằm thúc đẩy việc làm thỏa đáng **Các thước đo, chẳng hạn như:** - % chính sách được ban quản lý cấp cao ký kết/phê chuẩn chính thức - Tần suất và/hoặc tính toàn diện của các thông điệp truyền thông của ban quản lý cấp cao có đề cập đến Tiêu chuẩn này và/hoặc các nguyên tắc của Tiêu chuẩn - Ngân sách hàng năm được phân bổ cho việc thực hiện Tiêu chuẩn trên mỗi nhân sự - % các nhà quản lý và giám sát viên được đào tạo về các nguyên tắc SA8000 - Tỷ lệ nhân sự toàn thời gian được giao các vai trò cụ thể theo Tiêu chuẩn so với tổng lực lượng lao động (hoặc tương đương toàn thời gian nếu các trách nhiệm được phân bổ bán thời gian giữa các nhân sự) - % các bản mô tả công việc, đánh giá hiệu suất và chỉ số hiệu suất chính có bao gồm các nội dung viện dẫn đến nguyên tắc SA8000 - % các cuộc đánh giá có sự hiện diện của ban quản lý cấp cao tại các cuộc họp khai mạc/bế mạc - Số lượng các cuộc đánh giá rủi ro do ban quản lý cấp cao chủ trì mỗi năm - Tần suất và/hoặc tính toàn diện của các cuộc họp trực tiếp giữa ban quản lý cấp cao và các đại diện người lao động/công đoàn - Số lượng các hành động khắc phục được chuyển tiếp lên sự giám sát của ban quản lý cấp cao - % các điểm không phù hợp được đóng đúng hạn với văn bản ký duyệt của ban quản lý cấp cao - % các cuộc họp SPT có ban quản lý cấp cao tham dự - % các đối tác kinh doanh được đánh giá theo các tiêu chí SA8000 dưới sự giám sát của ban quản lý

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Số lượng sáng kiến hoặc diễn đàn đa bên/ngành mà ban quản lý cấp cao tham gia mỗi năm
M1.2 - Thành phần của các cơ quan ra quyết định và ban quản lý phải đại diện đầy đủ cho các bên liên quan.	**Các quy trình để:** - Duy trì danh sách dạng văn bản về các bên liên quan nội bộ và bên ngoài (người lao động, công đoàn, nhà cung ứng, đại diện cộng đồng, các tổ chức NGO, nhà đầu tư) - Xếp thứ tự ưu tiên các bên liên quan theo mức độ ảnh hưởng, tác động và tính dễ bị tổn thương - Hỗ trợ người lao động bầu hoặc đề cử các đại diện vào các ủy ban, hội đồng hoặc ban quản trị - Yêu cầu các cơ quan ra quyết định phải bao gồm cả các nhà lãnh đạo vận hành và các đại diện người lao động có thẩm quyền ra quyết định - Công bố các tiêu chí tham gia vào các ủy ban hoặc các cơ quan ra quyết định - Luân chuyển định kỳ các vị trí trong các cơ quan ra quyết định - Đào tạo cho đại diện người lao động và cộng đồng về đàm phán, nhận thức về quyền và vai trò trong ủy ban - Ghép đôi các đại diện mới với các thành viên ủy ban giàu kinh nghiệm - Thời gian nghỉ có hưởng lương cho các đại diện để tham dự các cuộc họp và khóa đào tạo - Đưa các mối quan tâm của người lao động và các bên liên quan thành các chủ đề định kỳ trong các cuộc họp quản lý - Yêu cầu có sự đồng thuận và/hoặc ý kiến đóng góp bằng văn bản từ các đại diện trước khi hoàn thiện các chính sách quan trọng - So sánh cơ cấu đại diện với đặc điểm nhân khẩu học của lực lượng lao động **Các số liệu, chẳng hạn như:** - Tần suất và/hoặc tính toàn diện của các lần cập nhật sơ đồ các bên liên quan

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- % các bên liên quan được tham vấn trong quy trình lập sơ đồ - % cơ quan ra quyết định có bao gồm đại diện người lao động - Tỷ lệ đại diện người lao động trên tổng số thành viên trong các ủy ban - % ủy ban có các vị trí dành riêng cho các nhóm yếu thế - Tần suất luân chuyển hoặc tái bổ nhiệm đại diện - % người lao động đủ điều kiện tham gia bầu cử đại diện - Số giờ đào tạo được cung cấp cho mỗi đại diện hàng năm - % đại diện báo cáo (qua khảo sát) rằng họ có đủ nguồn lực/thời gian để hoàn thành vai trò của mình - % cuộc họp quản lý có sự tham dự của đại diện người lao động hoặc đại diện các bên liên quan - Số quyết định chính sách có ý kiến đóng góp của đại diện được ghi nhận chính thức bằng văn bản - So sánh giữa nhân khẩu học của lực lượng lao động và thành phần cơ quan ra quyết định - % tăng/giảm tỷ lệ đại diện của các bên liên quan qua từng năm - % ủy ban đạt cân bằng giới tính trong khoảng ±10% so với cơ cấu chung của lực lượng lao động - % đại diện người lao động báo cáo lại kết quả sau cuộc họp cho cử tri của họ - % người lao động cho biết trong các cuộc khảo sát rằng họ cảm thấy ý kiến của mình được đại diện trong quá trình ra quyết định
M1.3 - Trách nhiệm và trách nhiệm giải trình đáp ứng Tiêu chuẩn này cuối cùng thuộc về ban quản lý cấp cao. Điều này phải được thể hiện, tối thiểu, bằng cách	**Các quy trình nhằm:** - Thành lập “Ban chỉ đạo trách nhiệm xã hội” do ban quản lý cấp cao chủ trì, họp hàng quý để xem xét các rủi ro, khiếu nại và hiệu suất - Cơ chế báo cáo trực tiếp cho đại diện ban quản lý SA8000 tới Tổng Giám đốc Điều hành/Giám đốc Điều hành/Tổng Giám đốc

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
tích hợp các nguyên tắc và tiêu chí của Tiêu chuẩn này trong: • **Cơ cấu tổ chức;** • **Vai trò và trách nhiệm;** • **Năng lực;** • **Mục tiêu và biện pháp khuyến khích;** • **Tiêu chí đánh giá hiệu suất;** • **Chế độ đãi ngộ;** • **Thăng tiến;** • **Chấm dứt hợp đồng; và** • **Quy trình và thẩm quyền ra quyết định.**	- Đưa hiệu suất SA8000 thành nội dung thường trực trong các cuộc họp hội đồng quản trị và cập nhật cho cổ đông - Duy trì ma trận trách nhiệm liên kết các rủi ro với các vai trò cụ thể - Sử dụng các nghiên cứu tình huống để kiểm tra khả năng ra quyết định của ban quản lý phù hợp với SA8000 - Yêu cầu các nhà quản lý cấp cao ở các vai trò liên quan phải có chứng chỉ (Khóa học cơ bản SA8000, v.v.) - Đưa các chỉ số KPI xã hội vào kế hoạch hiệu suất của từng nhà quản lý - Gắn tiền thưởng với các mục tiêu hiệu suất liên quan đến SA8000 - Biểu dương công khai các nhà quản lý đạt kết quả tốt đối với các mục tiêu liên quan đến SA8000 - Đánh giá việc tuân thủ các nguyên tắc SA8000 trong các kỳ đánh giá hàng năm - Đưa các cuộc khảo sát người lao động hoặc các hình thức đóng góp ý kiến khác vào việc đánh giá ban quản lý - Đánh giá các biện pháp khuyến khích tài chính cho nhân viên so với các rủi ro đối với người lao động và các bên liên quan khác - Trước khi thăng chức, xác minh lịch sử tuân thủ các quyền lao động của ứng viên - Tuyên bố công khai rằng việc tuân thủ SA8000 là điều kiện tiên quyết để thăng tiến - Chế tài xử phạt đối với cán bộ quản lý liên quan đến các tác động nghiêm trọng đến nhân viên - Yêu cầu đánh giá tác động SA8000 đối với các quyết định kinh doanh lớn - Yêu cầu phải có sự chấp thuận của đại diện ban quản lý SA8000 đối với các quyết định có rủi ro cao - Biên bản cuộc họp ghi nhận cách thức các nguyên tắc SA8000 được xem xét trong các quyết định

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Nếu một quyết định đề xuất mâu thuẫn với SA8000, phải báo cáo lên ban quản lý cấp cao trước khi phê duyệt **Các số liệu, chẳng hạn như:** - % mức độ tham gia của ban quản lý vào các cuộc họp liên quan đến tiêu chuẩn - Tần suất truyền thông từ ban quản lý cấp cao về các chủ đề liên quan đến tiêu chuẩn - % quy trình được ban quản lý cấp cao kiểm toán hoặc xem xét hàng năm - % điểm không phù hợp liên quan đến việc thiếu giám sát của ban quản lý - % cơ quan quản trị (Hội đồng quản trị/Ban điều hành) có điều khoản giám sát SA8000 trong điều lệ của mình - Tần suất các cuộc họp ban chỉ đạo SA8000 do ban quản lý cấp cao chủ trì - % phòng ban có đầu mối liên lạc SA8000 được chỉ định - % bản mô tả công việc có bao gồm trách nhiệm về SA8000 - % nhà quản lý có các nhiệm vụ liên quan đến SA8000 được ghi chép chính thức trong hợp đồng - % nhà quản lý hoàn thành khóa đào tạo SA8000 hàng năm - Điểm đánh giá/kiểm tra trung bình cho các học phần về năng lực SA8000 - Số lượng lỗ hổng năng lực được xác định trong các đợt kiểm toán nội bộ/bên ngoài - % kế hoạch hiệu suất của ban quản lý có các chỉ số KPI phù hợp với SA8000 - % tiền thưởng gắn với các chỉ số trách nhiệm xã hội so với các chỉ số tài chính - Số lượng điểm không phù hợp liên quan đến cơ chế khuyến khích - % đánh giá hiệu suất cá nhân có bao gồm việc đánh giá mức độ tuân thủ SA8000 - Tỷ lệ phản hồi của người lao động được đưa vào các đánh giá quản lý - Tỷ trọng thù lao khả biến của ban quản lý cấp cao gắn liền với kết quả SA8000 - Số lượng khiếu nại liên quan đến cơ cấu khuyến khích gây ra tác hại - % quyết định thăng chức có bao gồm danh mục kiểm tra tuân thủ SA8000 - % hội đồng thăng chức có bao gồm đại diện người lao động hoặc đại diện SA8000

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Số trường hợp từ chối thăng chức do các vi phạm liên quan đến SA8000 - % trường hợp chấm dứt hợp đồng quản lý được xem xét theo các nguyên tắc SA8000 - Số biện pháp kỷ luật đối với người quản lý do vi phạm SA8000 - % quyết định lớn (mua sắm, tái cơ cấu, lựa chọn địa điểm) có văn bản xem xét SA8000 - Số lượng quyết định được báo cáo lên cấp trên do mâu thuẫn với các nguyên tắc SA8000
M1.4 - Ban lãnh đạo cấp cao phải đảm bảo rằng các xung đột lợi ích trong việc đáp ứng Tiêu chuẩn này được xác định, công khai và quản lý một cách thích hợp.	**Các quy trình nhằm:** - Ban hành chính sách bằng văn bản xác định những yếu tố cấu thành xung đột trong bối cảnh SA8000 - Yêu cầu ban quản lý cấp cao hoàn thành bản cam kết công khai Xung đột lợi ích (COI) hàng năm, liệt kê các xung đột tiềm ẩn với các nghĩa vụ của Tiêu chuẩn, và công khai ngay các xung đột mới - Đưa “các xung đột tiềm ẩn” thành một phần của quá trình đánh giá rủi ro SA8000 - Yêu cầu ban quản lý cấp cao công khai các xung đột tại các diễn đàn quản trị - Công khai các xung đột cho nhân viên **Các số liệu, chẳng hạn như:** - % nhà quản lý/người giám sát đã hoàn thành bản kê khai COI hàng năm - Số ngày trung bình từ khi xác định một COI tiềm ẩn đến khi công khai - % cơ quan quản trị và ra quyết định có sổ đăng ký COI cập nhật - Số ngày trung bình để xem xét và đưa ra quyết định về các xung đột được công khai - % công khai đòi hỏi phải báo cáo lên cơ quan giám sát bên ngoài - Tỷ lệ rút lui khỏi các quyết định bị ảnh hưởng bởi xung đột - Số trường hợp mà các COI không được công khai hoặc không được quản lý dẫn đến các quyết định không đúng đắn

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Kết quả khảo sát về việc người lao động hoặc các bên liên quan bên ngoài có cảm thấy việc ra quyết định là công tâm hay không

M2: Sự tham gia và hội nhập của người lao động

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
M2.1 – Tổ chức phải thu hút người lao động, bao gồm các công đoàn và các đại diện người lao động khác, và tích hợp ý kiến đóng góp của họ vào việc phát triển và thực hiện hệ thống quản lý để đáp ứng các yêu cầu của Tiêu chuẩn này, bao gồm: **a. Xây dựng chính sách;** **b. Xác định, đánh giá và ưu tiên các tác động bất lợi và rủi ro;** **c. Đặt mục tiêu và lập kế hoạch thực hiện;** **d. Giám sát hiệu suất và hệ thống quản lý, bao gồm cả các đối tác kinh doanh;** **e. Thiết kế và vận hành các kênh và quy trình khiếu nại; và** **f. Xác định các lựa chọn khắc phục.**	**Các quy trình nhằm:** - Thành lập một ủy ban chính sách chung gồm ban quản lý và đại diện người lao động để xem xét các dự thảo chính sách trước khi phê duyệt - Các phiên thảo luận nhóm tập trung với người lao động (các ca khác nhau, giới tính, loại hợp đồng) để kiểm tra tính rõ ràng và phù hợp của các chính sách được đề xuất - Dịch các chính sách cuối cùng sang “ngôn ngữ dễ hiểu” và các ngôn ngữ địa phương rồi truyền đạt tới người lao động - Tổ chức các buổi lập sơ đồ rủi ro có sự tham gia của người lao động - Khảo sát ẩn danh người lao động hoặc các hòm thư góp ý để nắm bắt các rủi ro - Lập tài liệu ghi lại cách thức các rủi ro do người lao động xác định được đưa vào sổ đăng ký rủi ro chính thức và cách thức đưa ra các quyết định ưu tiên - Mời đại diện người lao động tham gia các hội thảo lập kế hoạch nơi các mục tiêu được thảo luận và hoàn thiện - Đào tạo cho đại diện người lao động để họ có thể hiểu được quá trình xây dựng quy trình - Ghi nhận ý kiến đóng góp (được ẩn danh) của người lao động vào biên bản cuộc họp xem xét của ban quản lý - Đưa người lao động vào các nhóm giám sát chung thực hiện kiểm tra thực tế tại hiện trường, phỏng vấn và kiểm tra đột xuất các quy trình - Các cuộc họp định kỳ giữa người lao động và ban quản lý để theo dõi tiến độ thực hiện các mục tiêu

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Bao gồm người lao động khi quyết định cách ghi nhận khiếu nại, cách bảo vệ tính ẩn danh, ngôn ngữ được sử dụng và cách thông báo kết quả - Sự tham gia của người lao động trong việc thực hiện phân tích nguyên nhân gốc rễ và các hành động khắc phục - Sử dụng phản hồi của người lao động khi xác định xem tổn hại liên quan đến một tác động đã được giải quyết hay chưa **Các chỉ số đo lường, chẳng hạn như:** - % chính sách mới/sửa đổi được đại diện người lao động xem xét trước khi phê duyệt - Số lượng ý kiến đóng góp của người lao động được đưa vào chính sách so với tổng số đề xuất - Thời gian xử lý trung bình từ khi nhận phản hồi của người lao động đến khi tích hợp vào chính sách - % các đánh giá rủi ro được thực hiện với sự tham gia của người lao động - Số lượng rủi ro do người lao động nêu ra so với tổng số rủi ro được xác định - Tần suất tổ chức các buổi lập bản đồ rủi ro có sự tham gia mỗi năm - % mục tiêu hàng năm có ghi nhận ý kiến đóng góp của người lao động bằng văn bản - Số lượng cuộc họp lập kế hoạch có sự hiện diện của đại diện người lao động - Tỷ lệ các mục tiêu do người lao động đề xuất được đưa vào kế hoạch - % hoạt động giám sát/đánh giá có sự tham gia của đại diện người lao động - Số cuộc họp đánh giá hiệu quả hoạt động có ghi nhận sự tham gia của người lao động bằng văn bản - Tỷ lệ các điểm không phù hợp của đối tác kinh doanh do người lao động chỉ ra so với do ban quản lý chỉ ra - % các đặc điểm thiết kế hệ thống khiếu nại do người lao động đề xuất - Điểm hài lòng của người lao động về khả năng sử dụng cơ chế khiếu nại (thông qua khảo sát)

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Tỷ lệ khiếu nại được giải quyết phù hợp với kết quả mà người lao động mong muốn - % hành động khắc phục được xây dựng có tham vấn người lao động - Đánh giá mức độ hài lòng của người lao động đối với kết quả khắc phục (phản hồi sau khắc phục)
M2.2 – Nếu có, tổ chức phải hợp tác với các công đoàn để thu hút một cách có ý nghĩa sự tham gia của người lao động vào hệ thống quản lý của tổ chức.	**Quy trình đối với:** - Thành lập các hội đồng chính thức, nơi đại diện công đoàn và ban quản lý họp định kỳ (hàng tháng/hàng quý) để cùng xem xét các chính sách, rủi ro và mục tiêu - Cung cấp trước các dự thảo chính sách, đánh giá rủi ro và báo cáo hiệu quả hoạt động cho công đoàn, dành thời gian để tham vấn người lao động - Bao gồm đại diện công đoàn trong các đợt đánh giá rủi ro - Lồng ghép quan điểm của công đoàn khi xếp hạng các rủi ro về quyền lao động - Bao gồm đại diện công đoàn trong việc hỗ trợ thiết kế và thử nghiệm các kênh khiếu nại về tính dễ sử dụng và độ tin cậy - Các quy chuẩn về thời điểm các khiếu nại chuyển từ xử lý nội bộ sang các quy trình do công đoàn dẫn dắt (và ngược lại) - Bao gồm đại diện công đoàn trong các cuộc đánh giá nội bộ - Bảng điều khiển nơi cả công đoàn và ban quản lý đều có thể theo dõi các chỉ số chính - Khi phát hiện các điểm không phù hợp, công đoàn đóng góp ý kiến về các biện pháp khắc phục phù hợp - Sau khi khắc phục, tận dụng công đoàn để thu thập phản hồi của người lao động xem các biện pháp khắc phục đã thỏa đáng hay chưa - Đào tạo cho đại diện công đoàn về SA8000 và các hệ thống quản lý của tổ chức - Đào tạo chung với công đoàn cho nhân sự về các quyền, khiếu nại và giải quyết khiếu nại **Các chỉ số đo lường, chẳng hạn như:** - Số lượng và tần suất các cuộc họp chung giữa ban quản lý và công đoàn mỗi năm

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Tỷ lệ tham dự của đại diện người lao động/công đoàn tại các buổi tham vấn - Tính đa dạng của các đại diện công đoàn/người lao động tham gia so với thực tế hiện diện trong tổ chức - Tỷ lệ các đề xuất của công đoàn/người lao động được tiếp thu so với tổng số đề xuất được gửi - Thời gian trung bình từ khi công đoàn phản hồi đến khi ban quản lý phản hồi/ra quyết định - % các thay đổi về chính sách hoặc quy trình có trích dẫn ý kiến đóng góp của công đoàn/người lao động - Thời gian chuẩn bị (ngày/tuần) mà đại diện công đoàn nhận được tài liệu trước các cuộc thảo luận - % tài liệu hệ thống quản lý chính được chia sẻ với công đoàn bằng ngôn ngữ/định dạng dễ tiếp cận - Điểm nhận thức của người lao động (từ các khảo sát) - % các đánh giá rủi ro có sự tham gia của công đoàn - Số lượng rủi ro/vấn đề do công đoàn nêu ra so với tổng số rủi ro/vấn đề được xác định - Tỷ lệ giải quyết các vấn đề do công đoàn nêu ra trong khung thời gian đã thỏa thuận - % các khiếu nại được xem xét hoặc chuyển tiếp giải quyết thông qua công đoàn - Tần suất các cuộc rà soát KPI chung với công đoàn - Số lượng hành động khắc phục có ý kiến đóng góp của công đoàn trong việc phân tích nguyên nhân gốc rễ
M2.3 – Tổ chức phải đảm bảo người lao động có quyền tiếp cận các kênh giao tiếp và tham gia hiệu quả và toàn diện, tối thiểu phải:	**Quy trình đối với:** - Đội ngũ phụ trách hiệu quả thực hiện trách nhiệm xã hội (SPT) - Các cuộc khảo sát định kỳ, nhóm tập trung hoặc các buổi họp toàn thể nơi ban quản lý chủ động hỏi ý kiến của người lao động - Duy trì sổ ghi chép công khai các vấn đề do người lao động nêu ra và phản hồi của ban quản lý

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu

a. Chủ động tìm kiếm ý kiến đóng góp và phản hồi của người lao động;
b. Cho phép người lao động trình bày lợi ích của họ với ban quản lý;
c. Cung cấp nhiều phương tiện tham gia theo cách thuận tiện cho người lao động;
d. Cho phép đại diện cho cơ cấu nhân khẩu học tại nơi làm việc;
e. Có thể tiếp cận được đối với tất cả người lao động;
f. Được tin tưởng và sử dụng tích cực;
g. Có tính bảo mật nếu cần;
h. Phù hợp với quyền lợi và mối quan tâm của người lao động; và
i. Không dẫn đến việc trả đũa hoặc trừng phạt.
	- Thành lập các hội đồng hoặc ủy ban người lao động có quyền tiếp cận trực tiếp với ban quản lý
	- Người lao động đưa các mục vào chương trình nghị sự của cuộc họp
	- Các kênh tiếp cận, bao gồm:
	  o ứng dụng kỹ thuật số,
	  o đường dây SMS,
	  o biểu mẫu giấy,
	  o các cuộc họp trực tiếp,
	  o hòm thư góp ý
	- Lên lịch các buổi gắn kết xuyên suốt các ca làm việc và vào những thời điểm khác nhau để tất cả các nhóm đều có thể tham gia
	- Bao gồm hạn ngạch đại diện trong các ủy ban người lao động và (các) Đội ngũ phụ trách hiệu quả thực hiện trách nhiệm xã hội
	- Chủ động hướng tới các nhóm ít được đại diện để tham gia vào các cuộc thảo luận hoặc khảo sát
	- Dịch thuật tài liệu và bố trí thông dịch viên khi cần thiết để người lao động có thể hiểu được
	- Tổ chức các cuộc họp tại các địa điểm thuận tiện về mặt vật lý và/hoặc thông qua các nền tảng kỹ thuật số
	- Sử dụng người điều phối bên thứ ba và/hoặc đại diện người lao động khi trao đổi về các vấn đề nhạy cảm
	- Chia sẻ các nghiên cứu điển hình và ví dụ với người lao động về việc ý kiến đóng góp của họ tác động như thế nào đến điều kiện làm việc
	- Đường dây nóng bảo mật của bên thứ ba, hòm thư góp ý có khóa và/hoặc các công cụ trực tuyến được mã hóa
	- Các buổi làm việc riêng trực tiếp tại địa điểm thứ ba
	- Ưu tiên các chủ đề do người lao động nêu ra trong các ủy ban, cuộc họp và đội ngũ

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Giám sát chống trả đũa có sự tham gia của các công đoàn và đại diện người lao động **Các chỉ số đo lường, chẳng hạn như:** - % nhân sự tham gia vào các hoạt động phản hồi có cấu trúc - Tỷ lệ phản hồi đối với các yêu cầu lấy ý kiến người lao động - Thời gian trung bình để phản hồi ý kiến của người lao động bằng các hành động được ghi nhận thành văn bản - Số lượng nội dung chương trình nghị sự do người lao động/công đoàn đề xuất so với tổng số nội dung được thảo luận - % các cuộc họp quản lý có sự hiện diện của đại diện người lao động/công đoàn - Tỷ lệ chấp thuận các đề xuất do người lao động khởi xướng - Số lượng các kênh tham gia được cung cấp - % người lao động sử dụng nhiều hơn một kênh trong vòng một năm - Đánh giá mức độ tiếp cận từ các khảo sát người lao động - Tỷ lệ đại diện/tham gia theo nhân khẩu học (ví dụ: % phụ nữ, lao động di cư, lao động thời vụ trong số các đại diện so với nhân khẩu học chung của toàn bộ lực lượng lao động) - % các ủy ban/đội ngũ có sự tham gia của các nhóm ít được đại diện - Tỷ lệ luân chuyển đại diện người lao động - % tài liệu truyền thông được dịch sang các ngôn ngữ phù hợp của người lao động - % người lao động xác nhận rằng họ có thể tiếp cận các cơ hội tham gia - Số lượng các tiện ích hỗ trợ tiếp cận được cung cấp - Tỷ lệ sử dụng các kênh - Điểm số về mức độ tin cậy của người lao động - Xu hướng tham gia theo thời gian - % các kênh cho phép báo cáo ẩn danh - % khiếu nại hoặc phản hồi được gửi ẩn danh - Mức độ hài lòng của người lao động đối với các biện pháp bảo vệ tính bảo mật

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Số vụ trả đũa được báo cáo liên quan đến việc sử dụng các kênh truyền thông - % lực lượng lao động báo cáo rằng họ cảm thấy an toàn khi sử dụng các kênh giao tiếp

M2.4 – Tổ chức phải thành lập (các) đội ngũ phụ trách hiệu quả thực hiện trách nhiệm xã hội để hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi cho hệ thống quản lý của tổ chức. Tổ chức phải đảm bảo rằng các đội ngũ đã thành lập và hiện có, tối thiểu:
 	
a. Bao gồm sự đại diện cân bằng giữa người lao động và người quản lý, về nhân khẩu học của nhân sự cũng như các chức năng và vai trò của tổ chức;
b. Bao gồm đại diện của các công đoàn và tổ chức người lao động hiện tại, nếu họ chọn tham gia;
c. Quy định cơ chế bầu cử độc lập giữa các thành viên người lao động;
d. Không làm suy yếu vai trò của các công đoàn; và
e. **Tạo điều kiện thuận lợi cho sự tham gia của người lao động vào các chức năng chính của hệ**
	Quy trình đối với:
	
	- Điều lệ chính thức cho (các) đội ngũ, trong đó nêu rõ nhiệm vụ, thẩm quyền, phạm vi và các biện pháp bảo vệ dành cho đại diện người lao động
	- Bao gồm đại diện từ các phòng ban liên quan, bao gồm:
	  o NHÂN SỰ
	  o sản xuất
	  o sức khỏe & an toàn
	  o tuân thủ
	  o mua sắm
	- Thiết lập cơ chế luân chuyển hoặc giới hạn nhiệm kỳ cho các thành viên là người lao động
	- Gửi lời mời chính thức tới tất cả các công đoàn/tổ chức của người lao động được công nhận tại cơ sở
	- Dành riêng các vị trí trong (các) nhóm cho các công đoàn/tổ chức của người lao động có nguyện vọng tham gia
	- Chỉ định một đầu mối liên lạc để duy trì thông tin liên lạc giữa công đoàn và các nhóm thực hiện trách nhiệm xã hội
	- Một quy trình bầu cử đại diện người lao động dưới sự giám sát của công đoàn, tổ chức phi chính phủ (NGO) hoặc bên trung lập khác
	- Sử dụng hình thức bỏ phiếu kín hoặc biểu quyết kỹ thuật số bảo mật
	- Niêm yết kết quả bỏ phiếu công khai để người lao động dễ tiếp cận
	- Đào tạo cho các nhà quản lý và đại diện người lao động về giới hạn quyền hạn của nhóm cũng như phân biệt giữa các vấn đề của hệ thống quản lý và các vấn đề thương lượng
	- Yêu cầu tham vấn công đoàn trước khi hoàn tất các quyết định lớn của nhóm

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
thống quản lý, bao gồm: xây dựng chính sách; xác định, đánh giá và ưu tiên các tác động bất lợi và rủi ro; thiết lập mục tiêu và lập kế hoạch thực hiện; giám sát hiệu suất; cũng như thiết kế và vận hành các cơ chế khiếu nại.	- Lên lịch các cuộc họp nhóm theo định kỳ dự đoán trước được (ví dụ: hàng tháng) kèm biên bản được công bố cho toàn thể nhân sự - Cả ban quản lý và người lao động đều bổ sung các nội dung vào chương trình nghị sự - Tài liệu cuộc họp, bao gồm: o Thành phần tham dự o Phút o Các quyết định o Ý kiến đóng góp từ người lao động - Một “nhật ký hành động” công khai thể hiện cách thức theo dõi việc thực hiện kết quả cuộc họp - Đưa đại diện người lao động và công đoàn vào các Ban An toàn & Sức khỏe (AT&SK) - Các Ban Đa dạng - Phân công vai trò và trách nhiệm trong các hệ thống quản lý cho (các) Nhóm Thực hiện Trách nhiệm Xã hội, bao gồm: o Tạo điều kiện đánh giá rủi ro và tác động, o hợp tác với các bên liên quan, o sự tham gia của người lao động - Cơ cấu thành phần của (các) Nhóm Thực hiện Trách nhiệm Xã hội và mức độ phù hợp với đặc điểm nhân khẩu học của người lao động, bao gồm: o Phụ nữ o Người thiểu số o Các nhóm dân cư di cư o Công đoàn và các đại diện người lao động khác - Tiến hành đánh giá hàng năm về hiệu quả của nhóm, bao gồm cả các cuộc khảo sát người lao động và công đoàn

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Các kênh để người lao động đóng góp ý kiến về tính đại diện cho người lao động trong các kết quả của nhóm **Các chỉ số đo lường, ví dụ như:** - % công đoàn được công nhận nhận được thư mời chính thức tham gia vào (các) Nhóm Thực hiện Trách nhiệm Xã hội - % công đoàn đã đồng ý và có đại diện trong (các) nhóm - Số cuộc họp có mặt đại diện công đoàn so với tổng số cuộc họp - Tỷ lệ giữa đại diện tổ chức của người lao động so với đại diện ban quản lý trong các nhóm. - Tỷ lệ đa dạng của các nhóm so với toàn thể nhân sự - % đại diện người lao động được lựa chọn thông qua các cuộc bầu cử có văn bản ghi nhận - Tỷ lệ tham gia bầu cử - Tần suất bầu cử - % lực lượng lao động bày tỏ sự tin tưởng vào quy trình bầu cử - Tần suất các cuộc họp nhóm đã tổ chức so với kế hoạch - Tỷ lệ tham dự trung bình của các thành viên là người lao động và nhà quản lý - % các hạng mục hành động từ các cuộc họp nhóm được hoàn thành trong khung thời gian đã thỏa thuận - % quyết định/khuyến nghị từ các nhóm được tích hợp vào hệ thống quản lý

M3: Sự tham gia và hội nhập của các bên liên quan

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
M3.1 – Tổ chức phải định kỳ xác định và ưu tiên các bên liên quan để tham gia vào hệ thống quản lý của mình nhằm đáp ứng các yêu cầu của Tiêu chuẩn	**Các quy trình nhằm:** - Duy trì sổ đăng ký liệt kê các bên liên quan nội bộ và bên ngoài

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
này, ưu tiên hàng đầu dành cho những người chịu ảnh hưởng nhiều nhất từ tổ chức.	- Lên lịch đánh giá định kỳ để cập nhật sổ đăng ký dựa trên các thay đổi trong kinh doanh, rủi ro mới hoặc phản hồi - Sử dụng kết quả đánh giá, khiếu nại, đánh giá rủi ro và các nguồn bên ngoài để phát hiện các bên liên quan mới phát sinh - Một hệ thống tính điểm để đánh giá tác động và mức độ nghiêm trọng, với trọng số cao nhất dành cho người lao động và cộng đồng chịu ảnh hưởng trực tiếp nhất từ các hoạt động của tổ chức - Tài liệu chi tiết giải thích lý do tại sao một số bên liên quan nhất định được xếp hạng cao hơn và tần suất cập nhật bảng xếp hạng - Định kỳ rà soát tính đại diện và sự tham gia của các nhóm đối tượng dễ bị tổn thương - Các cách tiếp cận tương tác khác nhau tùy thuộc vào loại bên liên quan và hiệu quả đo lường được - Thông dịch, dịch thuật và điều chỉnh định dạng thích ứng khi cần thiết - Rà soát và phê duyệt việc lập bản đồ và xác định mức độ ưu tiên bởi (các) Nhóm Thực hiện Trách nhiệm Xã hội - Phân loại các bên liên quan theo nhóm/loại hình - Xác định các sự kiện mặc nhiên yêu cầu phải tái xác định hoặc xác định lại mức độ ưu tiên của các bên liên quan - Xác thực danh sách các bên liên quan với đại diện người lao động và công đoàn - Đối chiếu danh sách các bên liên quan với bản đồ các bên liên quan của NGO hoặc ngành **Các chỉ số đo lường, ví dụ như:** - Tần suất rà soát bản đồ các bên liên quan - % các đợt xác định bên liên quan theo lịch trình được hoàn thành đúng hạn - Số lượng các bên liên quan mới được thêm vào sau mỗi chu kỳ đánh giá - % các nhóm bên liên quan đã biết có đại diện

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- % các bên liên quan được xếp hạng bằng cách sử dụng khung ưu tiên đã được văn bản bản hóa - Thời gian trung bình từ khi xác định đến khi gán mức độ ưu tiên - % các quyết định ưu tiên có lý do giải trình được ghi nhận bằng văn bản - % các đánh giá mức độ ưu tiên được xác thực với đại diện người lao động hoặc công đoàn - % các bên liên quan bị loại bỏ hoặc giảm mức độ ưu tiên có giải trình rõ ràng bằng văn bản
M3.2 – Tổ chức phải thực hiện việc tham vấn các bên liên quan một cách có ý nghĩa để xây dựng và triển khai hệ thống quản lý của mình, ít nhất là khi: **a. Xây dựng chính sách;** **b. Xác định, đánh giá và ưu tiên các tác động bất lợi và rủi ro;** **c. Giám sát hiệu suất và hệ thống quản lý, bao gồm cả các đối tác kinh doanh;** **d. Thiết kế và vận hành các kênh và quy trình khiếu nại;** **e. Xác định các lựa chọn khắc phục; và** **f. Tổ chức thiếu kiến thức cần thiết.**	**Các quy trình nhằm:** - Liên kết việc xác định mức độ ưu tiên của các bên liên quan với các đánh giá rủi ro và kế hoạch giảm thiểu rủi ro của tổ chức - Mời người lao động, công đoàn, các nhóm cộng đồng, tổ chức phi chính phủ (NGO) và người mua tham gia các phiên soạn thảo chính sách - Khảo sát định kỳ các bên liên quan về việc liệu họ có cảm thấy tiếng nói của mình được lắng nghe và xử lý hay không - Tiến hành đánh giá nhu cầu của các bên liên quan theo định kỳ - Giao tiếp với các bên liên quan để thông báo về việc ý kiến đóng góp đã được cân nhắc như thế nào trong các quyết định - Cơ cấu thành phần của các cơ quan ra quyết định phù hợp với các nhóm bên liên quan đã được xác định và ưu tiên - Các khoảng thời gian lấy ý kiến công chúng để xem xét các chính sách và mục tiêu chính - Phân công đại diện người lao động và cán bộ công đoàn vào các nhóm soạn thảo chính sách cùng với bộ phận nhân sự, tuân thủ và ban quản lý - Tổ chức các phiên tương tác với các bên liên quan, nơi các bên liên quan xác định rủi ro - Thành lập các ban giám sát chung để các bên liên quan cùng xem xét, đánh giá chéo hiệu quả hoạt động - Thu thập đánh giá xếp hạng của các bên liên quan về hoạt động của công ty - Đưa các bên liên quan vào việc thiết kế quy trình tiếp nhận, theo dõi và giải quyết khiếu nại

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Thử nghiệm thí điểm các cơ chế khiếu nại với các bên liên quan - Sự giám sát của bên thứ ba đối với các cơ chế khiếu nại - Hội đồng khắc phục hậu quả với sự tham gia của các bên liên quan để đưa ra các khuyến nghị - Tương tác với các bên liên quan khi thực hiện phân tích nguyên nhân gốc rễ - Một danh sách các bên liên quan bên ngoài sẵn sàng hỗ trợ - Tổ chức các buổi lắng nghe tại các cộng đồng bị ảnh hưởng để tìm hiểu về các rủi ro và tác động - Tài liệu công khai về những gì đã được chia sẻ, những gì đã được chấp nhận hoặc từ chối và lý do đưa ra các quyết định **Các chỉ số đo lường, ví dụ như:** - % các phiên tương tác được tiến hành đúng hạn so với kế hoạch - % chính sách mới/sửa đổi có văn bản ghi nhận ý kiến đóng góp của các bên liên quan - Số lượng ý kiến của các bên liên quan nhận được so với số ý kiến được tiếp thu - Thời gian phản hồi trung bình đối với ý kiến đóng góp của các bên liên quan - % các đánh giá rủi ro có văn bản ghi nhận ý kiến đóng góp của các bên liên quan - Số lượng rủi ro do các bên liên quan cảnh báo so với tổng số rủi ro được xác định - % các rủi ro “ưu tiên cao” được xác thực bởi ý kiến đóng góp của các bên liên quan - % các đợt đánh giá giám sát hiệu quả hoạt động có sự tham gia của các bên liên quan - Số điểm không phù hợp hoặc vấn đề do các bên liên quan nêu ra so với ban quản lý - Điểm hài lòng của các bên liên quan (khảo sát) - % các cơ chế khiếu nại được thử nghiệm với các nhóm bên liên quan/người lao động trước khi thực hiện - % các kế hoạch khắc phục được xây dựng có tham vấn các bên liên quan - Số lượng chuyên gia/tổ chức phi chính phủ bên ngoài được mời tham gia mỗi năm để bù đắp khoảng trống kiến thức

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- % các đặc điểm nhân khẩu học của các bên liên quan có đại diện tham gia tương tác (phụ nữ, lao động di cư, lao động tạm thời/hợp đồng, v.v.) so với tổng cơ cấu lực lượng lao động - % các đề xuất của các bên liên quan được thông qua hoặc thực hiện trong một khung thời gian xác định
M3.3 – Việc tham vấn các bên liên quan, tối thiểu phải: **a. Chủ động tìm kiếm ý kiến đóng góp và phản hồi từ các bên liên quan;** **b. Dễ tiếp cận;** **c. Được thực hiện một cách thiện chí;** **d. Đáp ứng các mối quan ngại của các bên liên quan; và** **e. Không dẫn đến việc trả đũa hoặc trừng phạt.**	**Các quy trình về:** - Thu hút sự tham gia dưới nhiều hình thức, bao gồm khảo sát, nhóm tập trung, hội thảo và phỏng vấn trực tiếp 1-1 - Duy trì nhật ký các ý kiến đóng góp nhận được, ghi rõ người đóng góp, mối quan ngại là gì và ý kiến đó đã được xem xét như thế nào. - Biên dịch tài liệu và bố trí thông dịch viên cho người không nói tiếng bản ngữ hoặc nhóm có trình độ học vấn thấp - Lên lịch tham vấn phù hợp giữa các vùng địa lý, múi giờ và không gian - Sử dụng các địa điểm tham gia mà người khuyết tật có thể tiếp cận được - Chia sẻ trước chương trình nghị sự với các bên liên quan và cho phép họ đề xuất các nội dung - Bố trí điều phối viên được đào tạo hoặc các bên bên ngoài khi có sự mất cân bằng về quyền lực - Thời lượng phát biểu bình đẳng và ngăn chặn việc ngắt lời

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Ghi nhận kết quả và lý do cho việc chấp thuận, sửa đổi hoặc bác bỏ ý kiến đóng góp của các bên liên quan - Phản hồi bằng văn bản trong khung thời gian quy định để giải thích cách thức giải quyết ý kiến đóng góp - Duy trì một nhật ký công khai cho thấy các vấn đề của các bên liên quan, các biện pháp đã thực hiện và tình trạng - Tái tương tác với các bên liên quan sau khi các quyết định hoặc biện pháp khắc phục được triển khai để xác nhận sự thỏa đáng - Các kênh khiếu nại dành cho các bên liên quan không hài lòng với các quyết định đối với ý kiến đóng góp - Theo dõi các biện pháp kỷ luật, giáng chức hoặc sa thải đối với các bên liên quan đã tham gia vào các cuộc tham vấn - Các lựa chọn tham gia mà không cần tiết lộ danh tính **Các chỉ số đo lường, ví dụ như:** - % các nhóm bên liên quan được xác định đã được liên hệ trong 12 tháng qua - % các bên liên quan được mời có cung cấp ý kiến đóng góp trong các cuộc tham vấn - Số lượng (#) các hoạt động tham gia có cấu trúc (cuộc họp, khảo sát, nhóm tập trung, phỏng vấn) mỗi năm - Sự phân bổ người tham gia giữa các nhóm dễ bị tổn thương, người lao động, công đoàn, các tổ chức phi chính phủ (NGO), cộng đồng - % các kênh tương tác có sẵn bằng ngôn ngữ địa phương, có cung cấp dịch vụ biên/thông dịch - Số lượng (#) các hình thức truyền thông riêng biệt hiện có - Đánh giá phản hồi của các bên liên quan về mức độ dễ dàng khi tham gia - Thời gian trung bình để một bên liên quan nhận được xác nhận hoặc quyền truy cập để tham gia sau khi có yêu cầu

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- % các hoạt động tham gia có chia sẻ chương trình nghị sự, biên bản hoặc kết quả được công bố cho những người tham gia - % các cam kết đưa ra trong quá trình tương tác được theo dõi và hành động - % các hoạt động tham gia được điều phối hoặc quan sát bởi các điều phối viên/quan sát viên trung lập - % các vấn đề của bên liên quan nêu ra nhận được nghị quyết/quyết định bằng văn bản - Số lượng (#) các trường hợp trả đũa có căn cứ xác thực trong mỗi kỳ báo cáo - % các ý kiến đóng góp của bên liên quan nhận được thông qua các kênh ẩn danh hoặc bảo mật
M3.4 – Tổ chức phải xem xét nhu cầu, kỳ vọng, mối quan ngại và khiếu nại của các bên liên quan trong quá trình ra quyết định của tổ chức.	**Các quy trình về:** - Duy trì sổ đăng ký các nhóm bên liên quan, các nhu cầu/kỳ vọng đã xác định của họ và các mối quan ngại thường xuyên diễn ra - Định kỳ cập nhật sổ đăng ký các bên liên quan - Liên kết từng mục trong sổ đăng ký với bộ phận hoặc cơ quan ra quyết định chịu trách nhiệm - Xem xét phản hồi của các bên liên quan trong các đợt sửa đổi chính sách, hoạch định chiến lược hoặc thiết lập mục tiêu của tổ chức - Một biểu mẫu dành cho người soạn thảo chính sách để tóm tắt cách thức các mối quan ngại của bên liên quan đã được xem xét và nội dung nào đã được thông qua, sửa đổi hoặc không khả thi - Một bước chính thức trong các quy trình ra quyết định nhằm xem xét và lập hồ sơ về các nhu cầu/khiếu nại của các bên liên quan có liên quan đến quyết định - Một “bản tuyên bố tác động đối với các bên liên quan” đính kèm các đề xuất, nêu rõ các tác động dự kiến đối với người lao động, công đoàn, cộng đồng, nhà cung cấp, v.v. - Cung cấp thông tin về các khiếu nại từ quy trình giải quyết khiếu nại hoặc khắc phục hậu quả cho người ra quyết định

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Ghi chép biên bản các cuộc họp cho thấy cách thức các ý kiến đóng góp của bên liên quan được thảo luận, chấp thuận hoặc bác bỏ - Duy trì nhật ký quyết định có dẫn chiếu đến các nhu cầu hoặc khiếu nại cụ thể của các bên liên quan như một phần của lý do căn cứ - Sự tham gia của đại diện người lao động, nhân viên ATVSLĐ (H&S), đại diện công đoàn hoặc đầu mối liên lạc cộng đồng vào các ủy ban ra quyết định - Trong quá trình xem xét của ban lãnh đạo, đánh giá xem các nhu cầu/kỳ vọng của các bên liên quan có đang được ghi nhận và hành động một cách hiệu quả hay không **Các chỉ số đo lường, ví dụ như:** - % các quyết định lớn có bao gồm việc xem xét bằng văn bản về nhu cầu/khiếu nại của các bên liên quan - % các nhóm bên liên quan được xác định có sổ đăng ký nhu cầu và kỳ vọng được cập nhật trong vòng 12 tháng qua - % các ủy ban/hội đồng ra quyết định có sự tham gia của đại diện người lao động hoặc bên liên quan - % các quyết định mà biên bản cuộc họp/nhật ký có dẫn chiếu đến các ý kiến đóng góp cụ thể của các bên liên quan - % các đề xuất/quan ngại của bên liên quan dẫn đến những thay đổi toàn bộ hoặc một phần trong các quyết định của tổ chức - % các ý kiến đóng góp của bên liên quan bị bác bỏ có lý do căn cứ được lập thành văn bản - % các khiếu nại nhận được đã được chính thức báo cáo lên các cấp có thẩm quyền ra quyết định - % các mối quan ngại/khiếu nại của bên liên quan được giải quyết với các quyết định bằng văn bản trong khung thời gian quy định

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- % các bên liên quan được thông báo về việc ý kiến đóng góp của họ đã ảnh hưởng đến quyết định cuối cùng như thế nào

M4: Cam kết và tính nhất quán của chính sách

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
M4.1 - Tổ chức phải thiết lập, ghi lại và cập nhật định kỳ một tuyên bố chính sách nêu rõ cam kết của mình đối với các nguyên tắc của Tiêu chuẩn này. Tối thiểu, tổ chức phải cam kết: **a. Đáp ứng hoặc vượt quá các yêu cầu và nguyên tắc của Tiêu chuẩn này, các yêu cầu pháp lý liên quan và các yêu cầu liên quan khác;** **b. Giải quyết các rủi ro mà tổ chức gây ra, góp phần gây ra hoặc có mối liên hệ trực tiếp thông qua hoạt động hoặc mối quan hệ kinh doanh của mình thông qua các biện pháp tương xứng với mức độ nghiêm trọng và khả năng xảy ra của chúng;** **c. Ưu tiên các giải pháp ngăn ngừa các tác động bất lợi trong cả ngắn hạn lẫn dài hạn;**	**Các quy trình về:** - Soạn thảo, xem xét, phê duyệt và cập nhật tuyên bố chính sách theo các khoảng thời gian xác định - Duy trì lịch sử các phiên bản của chính sách, với mỗi lần cập nhật đều được truyền đạt tới người lao động, các bên liên quan và đối tác kinh doanh - Phân công trách nhiệm duy trì chính sách cho đại diện quản lý SA8000, với sự phê duyệt của lãnh đạo cao nhất - Duy trì ma trận tuân thủ đối chiếu giữa các tiêu chí SA8000, luật pháp địa phương và các tiêu chuẩn khác đã đăng ký áp dụng - Cập nhật chính sách khi có những thay đổi về luật pháp, cập nhật Tiêu chuẩn SA8000 hoặc cập nhật các cam kết khác - Định kỳ so sánh chính sách với các thông lệ tốt nhất của các đơn vị cùng ngành hoặc trong lĩnh vực - Điều chỉnh chính sách phù hợp với sổ đăng ký rủi ro của tổ chức - Xác định thời điểm các rủi ro nghiêm trọng cao phải kích hoạt việc xem xét hoặc cập nhật ngay lập tức chính sách - Điều chỉnh tuyên bố chính sách phù hợp với quy tắc ứng xử, chính sách chống hối lộ, các tiêu chuẩn liêm chính và các cam kết khác của tổ chức - Điều chỉnh chính sách phù hợp với các hệ thống ATVSLĐ (H&S), chất lượng, môi trường và nhân sự

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
d. Hành xử có đạo đức và liêm chính trong việc đáp ứng Tiêu chuẩn này; **e. Duy trì các hệ thống quản lý tích hợp để đảm bảo tính nhất quán trong việc đáp ứng các yêu cầu của Tiêu chuẩn này;** **f. Duy trì tham vấn cũng như đáp ứng kỳ vọng của người lao động và các bên liên quan khác, bao gồm cả việc tìm cách tham gia vào đối thoại xã hội;** **g. Xem xét các rủi ro đối với nhân sự khi lập kế hoạch kinh doanh và cam kết giảm thiểu các tác động liên quan; và** **h. Cải tiến liên tục hiệu quả hoạt động và hệ thống quản lý liên quan đến Tiêu chuẩn này.**	- Yêu cầu có sự phê duyệt từ nhiều phòng ban trước khi hoàn thiện chính sách - Sự tham gia của người lao động/các bên liên quan trước khi phê duyệt hoặc cập nhật chính sách - Duy trì hồ sơ ghi nhận phản hồi của người lao động và công đoàn cũng như cách thức phản hồi đó được tiếp thu - Yêu cầu tất cả các kế hoạch kinh doanh phải bao gồm một phần đánh giá rủi ro đối với nhân sự - Đưa các điểm kiểm soát vào các biểu mẫu quyết định của ban giám đốc hoặc ban lãnh đạo, trong đó yêu cầu phải xem xét rủi ro đối với nhân sự - Chuyển hóa chính sách thành các mục tiêu có thể đo lường được (KPI) được theo dõi thông qua quy trình xem xét của ban lãnh đạo - Ghi chép tài liệu về các cải tiến được thực hiện để giải quyết các lỗ hổng chính sách, liên kết với nhật ký cải tiến liên tục **Các chỉ số đo lường, ví dụ như:** - Số lần (#) chính sách đã được xem xét/cập nhật trong 12 tháng qua - % nhân sự và đối tác kinh doanh xác nhận đã nhận/hiểu chính sách hiện hành - % các đơn vị trong tổ chức sử dụng phiên bản chính sách hiện hành - % các điều khoản SA8000, yêu cầu pháp lý và các tiêu chuẩn đã đăng ký áp dụng khác được đề cập trong nội dung chính sách - % các thiếu sót về tuân thủ được xác định trong quá trình đối chiếu luật pháp/tiêu chuẩn được giải quyết trong chu kỳ sửa đổi chính sách tiếp theo - % các rủi ro trong sổ đăng ký rủi ro của tổ chức được tham chiếu trong chính sách - Số ngày trung bình từ khi xác định một rủi ro nghiêm trọng đến khi cập nhật tuyên bố chính sách - % quy tắc ứng xử của đối tác kinh doanh phù hợp với chính sách - % nhân sự được đào tạo hàng năm về các cam kết chính sách

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- % các báo cáo tố giác được điều tra mà không có khiếu nại về hành vi trả đũa - % các cuộc đánh giá nội bộ xác nhận tính nhất quán giữa chính sách và các hệ thống quản lý khác - % các đợt cập nhật chính sách được tất cả các phòng ban liên quan ký duyệt - % nhân sự đã cung cấp ý kiến đóng góp trong đợt cập nhật chính sách gần đây nhất - % các bên liên quan được xác định đã cung cấp ý kiến đóng góp trong đợt cập nhật chính sách gần đây nhất - % các đề xuất của nhân sự/bên liên quan được đưa vào chính sách cập nhật - % các kế hoạch kinh doanh có bao gồm đánh giá bằng văn bản về rủi ro đối với nhân sự - % các rủi ro nhân sự được xác định trong quá trình lập kế hoạch được báo cáo lên lãnh đạo cao nhất - % các rủi ro nhân sự được giải quyết trong các kế hoạch kinh doanh cuối cùng - % các hành động khắc phục/phòng ngừa liên quan đến các thiếu sót trong chính sách
M4.2 – Tổ chức phải thiết lập, ghi chép và cập nhật định kỳ chính sách về kỳ vọng lẫn nhau đối với các đối tác kinh doanh. Chính sách này, tối thiểu, phải cam kết: **a. Yêu cầu các đối tác kinh doanh tôn trọng các nguyên tắc của Tiêu chuẩn này, các yêu cầu pháp lý liên quan và các yêu cầu liên quan khác;** **b. Tiến hành thẩm định các đối tác kinh doanh;**	**Các quy trình về:** - Các chế tài đối với các nhà cung cấp không đáp ứng các kỳ vọng về quyền con người - Định kỳ soạn thảo, xem xét, phê duyệt và cập nhật chính sách về kỳ vọng lẫn nhau - Dịch chính sách sang các ngôn ngữ địa phương - Chia sẻ chính sách với tất cả các đối tác kinh doanh và yêu cầu họ xác nhận và đồng ý - Lồng ghép chính sách vào hợp đồng, đơn đặt hàng và tài liệu tiếp nhận nhà cung cấp - Duy trì lịch sử sửa đổi chính sách được lập thành văn bản - Dẫn chiếu đến tuyên bố chính sách chung của tổ chức (4.1) - Yêu cầu rà soát liên phòng ban đối với nội dung dự thảo

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
c. Giải quyết các cách thức mà tổ chức gây ra, góp phần gây ra hoặc có liên quan đến việc các đối tác kinh doanh không thể đáp ứng các kỳ vọng nêu trên; và **d. Đặt ra các kỳ vọng rõ ràng về việc chấm dứt mối quan hệ với các đối tác kinh doanh, bao gồm sự tham gia thích hợp và xem xét các rủi ro đối với nhân sự trước khi chấm dứt mối quan hệ kinh doanh.**	- Lưu trữ các bản dự thảo công tác, phản hồi của các bên liên quan, các tài liệu tham chiếu pháp lý và lý do cho cách diễn đạt chính sách **Các số liệu đo lường, chẳng hạn như:** - Tần suất thiết lập và rà soát các yêu cầu đối với đối tác kinh doanh - Tỷ lệ % hợp đồng có bao gồm các yêu cầu và kỳ vọng đối với đối tác kinh doanh - Tỷ lệ % đối tác kinh doanh đã được phổ biến các yêu cầu - Tỷ lệ % nhân sự/bên liên quan bên ngoài được xác định đã được tham vấn trong quá trình soạn thảo/sửa đổi - Tỷ lệ % ngôn ngữ của đối tác kinh doanh mà chính sách đã được dịch sang - Tỷ lệ % các đợt rà soát theo lịch trình được hoàn thành đúng hạn
M4.3 - Các chính sách, thực tiễn, mục tiêu và biện pháp khuyến khích của tổ chức không được mâu thuẫn hoặc làm suy yếu các cam kết của tổ chức đối với các nguyên tắc của Tiêu chuẩn này hoặc các mục tiêu của tổ chức.	**Các quy trình nhằm:** - Rà soát toàn bộ các chính sách của tổ chức đối chiếu với các nguyên tắc SA8000 - Yêu cầu (các) đại diện ban lãnh đạo về SA8000 và ban lãnh đạo cấp cao rà soát và phê duyệt mọi chính sách mới trước khi ban hành áp dụng - Đánh giá mức độ phù hợp của tất cả các mục đích, mục tiêu, chỉ số KPI, v.v. của tổ chức đối với các cam kết SA8000 trong chu kỳ lập kế hoạch - Yêu cầu mỗi mục tiêu của bộ phận hoặc dự án phải có một tuyên bố tuân thủ thể hiện mục tiêu đó hỗ trợ (hoặc ít nhất là không làm suy yếu) các mục tiêu trách nhiệm xã hội như thế nào - Yêu cầu có sự phê duyệt chính thức từ bộ phận tuân thủ hoặc phát triển bền vững trước khi các mục tiêu của bộ phận hoặc dự án được chốt lại - Các hệ thống khuyến khích được đề xuất phải trải qua quá trình đánh giá rủi ro đối với các tác động xã hội ngoài ý muốn

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Bao gồm đại diện người lao động và công đoàn trong các phiên rà soát các thay đổi về chính sách, mục tiêu hoặc hệ thống khuyến khích - Đưa các đối tác kinh doanh vào quá trình rà soát các chính sách có thể gây ra hoặc góp phần gây ra các tác động **Các số liệu đo lường, chẳng hạn như:** - Tỷ lệ % các chính sách của tổ chức được rà soát tính nhất quán với các cam kết SA8000 trong vòng 12 tháng qua - Số lượng các mâu thuẫn hoặc xung đột được xác định giữa các chính sách/thực tiễn và các nguyên tắc SA8000 trong mỗi chu kỳ rà soát - Tỷ lệ % các mâu thuẫn được xác định đã được khắc phục thông qua sửa đổi - Tỷ lệ % các mục tiêu của bộ phận hoặc tổ chức có kèm theo văn bản tuyên bố về sự phù hợp với các cam kết SA8000 - Tỷ lệ % các chế độ đãi ngộ và khuyến khích được đánh giá về mức độ phù hợp với các nguyên tắc SA8000 trước khi thực hiện - Tỷ lệ % các chế độ khuyến khích không phù hợp đã được khắc phục hoặc thiết kế lại trong chu kỳ rà soát - Tỷ lệ % các đợt rà soát chính sách, mục tiêu và chế độ khuyến khích có sự tham gia của đại diện người lao động hoặc đại diện các bên liên quan hoặc các đối tác kinh doanh

M4.4 – Các chính sách, hoạt động vận động hành lang và các tương tác bên ngoài khác của tổ chức không được mâu thuẫn hoặc làm suy yếu các cam kết của tổ chức đối với các nguyên tắc của Tiêu	**Các quy trình nhằm:**
	
	- Rà soát các nỗ lực vận động hành lang và các hoạt động vận động khác đối chiếu với các chính sách của tổ chức, bao gồm:
	  ○ Mục tiêu
	  ○ Phương tiện
	  ○ Ngôn ngữ

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
chuẩn này hoặc các mục tiêu của tổ chức.	○ Các bên tham gia ○ … - Báo cáo công khai về các nỗ lực vận động hành lang và các hoạt động vận động khác - Các chính sách giải quyết xung đột lợi ích - Rà soát các hoạt động truyền thông đối ngoại đối chiếu với các nguyên tắc SA8000 và các mục tiêu của tổ chức, bao gồm: ○ Email ○ Bản tin ○ Báo cáo ○ … - Chính sách về vận động hành lang và vận động bên ngoài yêu cầu rõ ràng về sự phù hợp với các nguyên tắc SA8000 và các mục tiêu của tổ chức - Duy trì sổ theo dõi các mối liên kết bên ngoài và các hoạt động vận động hành lang ○ Lập bản đồ đối chiếu từng hoạt động với các nguyên tắc SA8000 và các mục tiêu của tổ chức - Xác minh sự phù hợp với các nguyên tắc SA8000 và các mục tiêu của tổ chức như một điều kiện tiên quyết trước khi tham gia các hiệp hội hoặc sáng kiến vận động mới - Yêu cầu quy trình phê duyệt trước đối với tất cả các nỗ lực vận động hành lang, quan điểm chính sách đối ngoại hoặc các tuyên bố công khai có thể ảnh hưởng đến các vấn đề lao động hoặc nhân quyền - Quy trình chuyển cấp đối với các tương tác bên ngoài có rủi ro cao hoặc nhạy cảm để bộ phận tuân thủ/pháp chế rà soát và được ban lãnh đạo cấp cao phê duyệt - Tài liệu hóa lý do cho phép hoặc từ chối các tương tác bên ngoài **Các số liệu đo lường, chẳng hạn như:** - Tần suất và phạm vi rà soát - Tỷ lệ % các mối liên kết bên ngoài được ghi nhận trong sổ theo dõi của tổ chức

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Tỷ lệ % tư cách thành viên mới hoặc các hành động vận động mới được rà soát về mức độ phù hợp trước khi phê duyệt - Số trường hợp phát hiện các tương tác bên ngoài xung đột với các nguyên tắc SA8000 - Tỷ lệ % các hoạt động vận động hành lang/vận động được chuyển qua quy trình phê duyệt bắt buộc - Tỷ lệ % các đợt rà soát theo lịch trình được hoàn thành đúng hạn - Tỷ lệ % các quan điểm vận động hành lang, tư cách thành viên thương mại và các khoản đóng góp được công khai - Tỷ lệ % các thông tin công bố được xác minh là cập nhật và nhất quán với hồ sơ lưu trữ - Tỷ lệ % các cuộc họp xem xét của lãnh đạo có nội dung chương trình được ghi chép lại về tính nhất quán trong hoạt động vận động hành lang/vận động

M5: Bối cảnh, tác động và rủi ro

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
M5.1 – Tổ chức phải định kỳ xác định và tìm hiểu bối cảnh của mình, bao gồm: **a. Hoạt động của chính tổ chức;** **b. Các mối quan hệ kinh doanh trực tiếp và gián tiếp của tổ chức;** **c. Nhu cầu và kỳ vọng của người lao động, đại diện của họ và các bên liên quan khác; và**	**Các quy trình nhằm:** - Rà soát và ghi chép bối cảnh tổ chức theo các khoảng thời gian đã định, bao gồm: o Lập bản đồ hoạt động về cơ cấu tổ chức, địa điểm, cơ cấu lực lượng lao động, đầu vào chuỗi cung ứng và đầu ra dịch vụ o Sơ đồ và lưu đồ quy trình xác định các chức năng và hoạt động chính o Đặc điểm nhân khẩu học của lực lượng lao động và các hình thức việc làm o Các mối quan hệ kinh doanh, bao gồm các nhà cung cấp trực tiếp, nhà thầu, nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác gián tiếp quan trọng

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
d. Các khía cạnh khác của môi trường hoạt động nội bộ và bên ngoài, bao gồm các yếu tố pháp lý, thị trường, văn hóa, xã hội, kinh tế và các yếu tố khác có liên quan.	○ Môi trường bên ngoài, bao gồm các cơ quan thanh tra lao động của chính phủ, báo cáo của ILO, nghiên cứu của NGO, hiệp hội ngành nghề, cộng đồng - Phân công trách nhiệm rà soát bối cảnh - Yêu cầu ban lãnh đạo cấp cao phê duyệt đối với việc rà soát và sửa đổi bối cảnh - Lập bản đồ đối chiếu các kỳ vọng và mối quan ngại của các bên liên quan (M2 và M3) vào việc rà soát bối cảnh - Định kỳ rà soát và đánh giá các thay đổi đối với bối cảnh và trách nhiệm - Quy trình lập bản đồ và/hoặc xác định các bên liên quan có liên quan đến bối cảnh và trách nhiệm của tổ chức - Rà soát tính đa dạng về loại hình và góc nhìn của các bên liên quan - Khi nào các thay đổi bên ngoài hoặc bên trong bắt buộc phải kích hoạt một đợt rà soát bối cảnh - Yêu cầu và quy trình gắn kết nhân sự cùng các bên liên quan trong việc rà soát bối cảnh - Duy trì nhật ký ghi chép các luật, quy định hiện hành và các yêu cầu từ các khuôn khổ/chương trình khác mà tổ chức tham gia (ví dụ: các tiêu chuẩn ngành, các yêu cầu của SA8000, v.v.) **Các số liệu đo lường, chẳng hạn như** - Tần suất của (các) quy trình rà soát bối cảnh, bao gồm các quy trình lập bản đồ bối cảnh và xác định - Số đợt rà soát được thực hiện mỗi năm - Tỷ lệ % các mối quan hệ kinh doanh được xác định - Số lượng các mối quan hệ kinh doanh trực tiếp được xác định - Số lượng các mối quan hệ kinh doanh gián tiếp được xác định - Thời gian trễ trung bình từ khi có thay đổi trong bối cảnh bên ngoài cho đến khi được đưa vào hệ thống quản lý

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
	- Số lượng/tỷ lệ % các bộ phận chức năng quản lý (Nhân sự, Mua sắm, An toàn & Sức khỏe, Vận hành) tham gia vào các đợt rà soát bối cảnh - Tỷ lệ % nhân sự/các bên liên quan được tham vấn trong quá trình rà soát bối cảnh - Tỷ lệ % các luật và yêu cầu hiện hành được xác định trong nhật ký của tổ chức
M5.2 – Khi xem xét bối cảnh của mình, tổ chức phải định kỳ xác định: **a. Các tác động bất lợi thực tế và tiềm tàng liên quan đến Tiêu chuẩn này mà tổ chức gây ra, góp phần gây ra hoặc có mối liên hệ trực tiếp (hoặc có thể sẽ gây ra, góp phần gây ra hoặc có mối liên hệ trực tiếp) thông qua các hoạt động hoặc mối quan hệ kinh doanh của mình trong điều kiện bình thường hoặc đặc biệt, bao gồm cả những trường hợp cụ thể đối với các nhóm dân số dễ bị tổn thương;** **b. Các yếu tố rủi ro liên quan đến các tác động bất lợi thực tế và tiềm tàng của tổ chức;** **c. Mức độ góp phần của tổ chức vào các tác động bất lợi thực tế và tiềm tàng do các đối tác kinh doanh gây ra; và**	**Các quy trình nhằm:** - Xem xét các yếu tố rủi ro, bao gồm: o Các quốc gia và địa điểm nơi tổ chức hoạt động, tìm nguồn cung ứng và những nơi có kết nối khác với chuỗi giá trị của tổ chức o Ngành nghề, (các) sản phẩm và (các) dịch vụ của tổ chức o Các hình thức việc làm được sử dụng trong hoạt động của chính tổ chức và chuỗi giá trị o Mô hình kinh doanh và mô hình tìm nguồn cung ứng của tổ chức o Việc sử dụng làm thêm giờ o Việc áp dụng các khoản khấu trừ lương o … o Các trường hợp đặc biệt, chẳng hạn như: ▪ Các đại dịch toàn cầu ▪ Các tình huống khẩn cấp tiềm ẩn ▪ … - Kết hợp thông tin từ: o Tham vấn nhân sự và các bên liên quan, đặc biệt là các chủ thể quyền hoặc đại diện của họ o Nghiên cứu tại bàn o Cơ chế khiếu nại o Các kênh truyền thông nội bộ khác o Giám sát

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
d. Các tác động bất lợi thực tế và tiềm tàng liên quan đến hiệu quả hoạt động của tổ chức theo Tiêu chuẩn này có thể phát sinh từ các vấn đề đạo đức kinh doanh hoặc tính liêm chính.	○ Rà soát và phân tích chiến lược - Xem xét hoạt động của chính tổ chức, chuỗi cung ứng, các nhà cung cấp dịch vụ - Sử dụng các nghiên cứu điển hình hoặc các kịch bản giả định để hiểu rõ hơn về các tác động và rủi ro - Xem xét các nhóm dân cư dễ bị tổn thương, chẳng hạn như: ○ Người di cư ○ Trẻ em ○ Phụ nữ ○ Người khuyết tật ○ … - Cập nhật các đánh giá tác động và yếu tố rủi ro khi bối cảnh tổ chức thay đổi - Đối thoại với các nhóm dễ bị tổn thương (lao động di cư, phụ nữ, thanh niên, lao động thời vụ/qua công ty môi giới) để làm rõ các tác động thực tế và tiềm tàng - Liên kết dữ liệu khiếu nại/tố cáo với sổ đăng ký rủi ro - Duy trì bảng theo dõi với các chỉ số như số giờ làm thêm cao, sử dụng quá nhiều lao động qua công ty môi giới, nhân sự không có hợp đồng, khấu trừ lương hoặc tỷ lệ nghỉ việc cao để xác định các yếu tố rủi ro - Quy trình hợp tác với các đối tác kinh doanh để rà soát các tác động và xác định vai trò của tổ chức - Đánh giá cách thức các mô hình mua hàng (ví dụ: áp lực về giá, thời gian thực hiện ngắn, các thay đổi vào phút chót) góp phần dẫn đến sự không phù hợp của đối tác kinh doanh - Đánh giá cách thức các mô hình liên doanh, bên được cấp phép hoặc đối tác nhượng quyền góp phần gây ra các tác động bất lợi - Yêu cầu người quản lý và người ra quyết định công khai hàng năm về các mối quan hệ có thể làm sai lệch các quyết định liên quan đến lao động và đạo đức - Duy trì các kênh báo cáo về hành vi tham nhũng, thiên vị, hối lộ hoặc trả đũa có thể ảnh hưởng đến quyền của nhân sự

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
	- Rà soát các quy trình mua sắm, tuyển dụng và chi trả lương để tìm các điểm yếu về tính liêm chính - Các cuộc đánh giá/rà soát liên phòng ban để xác định các tác động đến đạo đức hoặc tính liêm chính - Triệu tập các hội đồng bao gồm đại diện nhân sự, mua sắm, H&S, pháp lý và đại diện người lao động để xác thực các tác động và rủi ro đã xác định **Các thước đo, chẳng hạn như:** - Số lượng đánh giá tác động được thực hiện mỗi năm/Tần suất đánh giá tác động - Số lượng đánh giá rủi ro được thực hiện mỗi năm/Tần suất đánh giá rủi ro - Số lượng đánh giá cơ hội được thực hiện mỗi năm/Tần suất đánh giá cơ hội - Số lượng nghiên cứu điển hình được thực hiện mỗi năm - Số lượng kịch bản rủi ro được thực hiện mỗi năm - Tỷ lệ % các hoạt động và mối quan hệ kinh doanh được lập bản đồ tương ứng với các tác động bất lợi tiềm tàng - Tỷ lệ % các đánh giá tác động có xem xét rõ ràng các rủi ro đối với các nhóm dân cư dễ bị tổn thương - Thời gian trung bình (tính bằng tháng) giữa các lần cập nhật sổ đăng ký tác động - Tỷ lệ % các yếu tố rủi ro được theo dõi nhất quán trên các hoạt động/địa điểm - Số lượng đánh giá rủi ro quốc gia/ngành được thực hiện mỗi năm so với tổng mức độ phơi nhiễm - Tỷ lệ % các rủi ro nghiêm trọng cao đã xác định được báo cáo lên ban quản lý cấp cao trong khung thời gian quy định - Tỷ lệ % các nhà cung cấp/đối tác cấp 1 cung cấp thông tin công khai đầy đủ về lao động và rủi ro hàng năm - Tỷ lệ % các hợp đồng mua sắm được rà soát về các điều khoản làm tăng rủi ro (ví dụ: thời gian thực hiện không thực tế, áp lực chi phí thấp)

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
	- Tỷ lệ % các hành động khắc phục/phòng ngừa liên kết trực tiếp với các rủi ro hoặc tác động đã xác định - Tỷ lệ % các phiên họp xem xét của ban lãnh đạo có xem xét chính thức các phát hiện theo M5.2
M5.3 - Tổ chức phải định kỳ đánh giá, ưu tiên và ghi lại các rủi ro của mình dựa trên mức độ nghiêm trọng của các tác động bất lợi và mức độ nghiêm trọng cũng như khả năng xảy ra của các tác động bất lợi tiềm tàng.	**Các quy trình về** - Hệ thống chấm điểm chuẩn hóa coi trọng mức độ nghiêm trọng của các tác động bất lợi (ví dụ: quy mô tác hại, tính không thể khắc phục, số lượng nhân sự hoặc bên liên quan bị ảnh hưởng) hơn khả năng xảy ra - Sự tham gia của đại diện người lao động, ban quản lý và các chuyên gia bên ngoài để chấm điểm và xác thực mức độ nghiêm trọng cũng như khả năng xảy ra của các rủi ro - Mô phỏng các kết quả "tồi tệ nhất" của các tác động tiềm tàng - Yêu cầu các phòng ban khác nhau (nhân sự, H&S, mua sắm và các nhóm tuân thủ) đánh giá rủi ro dưới các góc độ khác nhau - Phân loại rủi ro thành "nguy cấp", "cao", "trung bình" hoặc "thấp" với các tiêu chí gắn liền với các yêu cầu của SA8000 - Tự động báo cáo lên cấp cao hơn đối với các rủi ro ảnh hưởng đến các nhóm dân cư dễ bị tổn thương - Xác định các rủi ro và tác động cần phải báo cáo lên cấp cao hơn ngay lập tức - Duy trì sổ đăng ký ghi lại từng rủi ro, điểm mức độ nghiêm trọng, điểm khả năng xảy ra, mức độ ưu tiên và bằng chứng liên quan - Lập tài liệu về những thay đổi đối với mức xếp hạng rủi ro theo thời gian, kèm theo lý do tăng/giảm - Chia sẻ các bản tóm tắt ưu tiên rủi ro trong nội bộ với người lao động/đại diện của họ và ra bên ngoài nếu phù hợp - Yêu cầu rà soát định kỳ sổ đăng ký rủi ro, kèm theo các đợt rà soát đột xuất khi bối cảnh thay đổi

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
	- Thời điểm thông tin từ các cơ chế khiếu nại, các cuộc phỏng vấn người lao động và danh sách theo dõi bên ngoài phải kích hoạt các đợt đánh giá lại giữa kỳ **Các thước đo, chẳng hạn như:** - Tỷ lệ % các rủi ro đã xác định từ M5.2 đã được đánh giá chính thức về mức độ nghiêm trọng và khả năng xảy ra - Tỷ lệ % các đánh giá rủi ro có bao gồm ý kiến đóng góp từ đại diện người lao động hoặc chuyên gia bên ngoài - Thời gian trung bình (ngày/tháng) từ khi xác định rủi ro cho đến khi đánh giá chính thức - Tỷ lệ % của tất cả các rủi ro được phân loại là "nguy cấp" - Tỷ lệ % các trường hợp rủi ro đáp ứng các tiêu chí báo cáo lên cấp cao hơn được báo cáo trong khung thời gian yêu cầu - Tỷ lệ % các rủi ro được ghi lại trong sổ đăng ký trung tâm có điền đầy đủ các trường mức độ nghiêm trọng, khả năng xảy ra, mức độ ưu tiên và lý do - Tỷ lệ % các rủi ro được ưu tiên có bằng chứng hỗ trợ - Tỷ lệ % các rủi ro được đánh giá lại trong chu kỳ rà soát quy định - Tỷ lệ % các đợt rà soát được kích hoạt do thay đổi bối cảnh so với chu kỳ định kỳ

M5.4 – Đối với các rủi ro được ưu tiên, tổ chức phải xác định nguyên nhân gốc rễ, có tính đến các nguyên nhân tiềm tàng bao gồm:
 	
a. Nguyên nhân từ hệ thống quản lý;
b. Nguyên nhân từ hoạt động, bao gồm mô hình kinh doanh của tổ chức; và
	Các quy trình về:
	
	- Rà soát các nguyên nhân từ hệ thống quản lý, bao gồm:
	  o phân bổ nguồn lực,
	  o văn hóa công ty,
	  o các chính sách và quy trình,
	  o và các chương trình đào tạo và năng lực.
	- Rà soát các nguyên nhân từ hoạt động, bao gồm:
	  o mô hình kinh doanh,
	  o mô hình hoạt động,

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
c. Nguyên nhân bên ngoài, bao gồm các nguyên nhân về xã hội, văn hóa, pháp lý và/hoặc môi trường.	○ thiết bị, ○ nguyên vật liệu, ○ công nghệ, ○ thông lệ mua hàng, ○ cơ cấu nhân sự và báo cáo, ○ tiền thù lao, ○ phúc lợi, ○ các dịch vụ hỗ trợ cho người lao động, ○ môi trường làm việc, ○ việc sử dụng tự động hóa và công nghệ, ○ và các mối quan hệ kinh doanh. - Rà soát các nguyên nhân bên ngoài, bao gồm: ○ truyền thống xã hội hoặc văn hóa, ○ các điều kiện luật pháp hoặc quy định pháp lý, ○ các điều kiện kinh tế hoặc kinh tế xã hội, ○ môi trường, ○ và các vấn đề xung đột và an ninh. - Sử dụng nhiều nguồn dữ liệu khác nhau để xác định nguyên nhân gốc rễ ○ tham vấn với các bên liên quan ○ nghiên cứu tại bàn ○ Cơ chế khiếu nại ○ V.v. - Đánh giá xem nhân sự có các kỹ năng, nguồn lực và thẩm quyền để quản lý sự tuân thủ hay không - Phân tích đối chiếu các điểm không phù hợp hoặc khiếu nại lặp lại để phát hiện các điểm yếu mang tính hệ thống trong quản lý

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
	- Xem xét cách thức các quyết định của ban quản lý cấp cao (M1.3) về cắt giảm chi phí, ưu đãi hoặc các ưu tiên có thể tạo ra điều kiện cho rủi ro - Lập tài liệu và sơ đồ hóa quy trình làm việc để xác định chính xác các bước phát sinh rủi ro - Rà soát các mô hình mua sắm, thời gian thực hiện, áp lực giá cả và các thỏa thuận thầu phụ có thể thúc đẩy việc ép làm thêm giờ hoặc vi phạm tiền lương - Phân tích các đặc điểm cơ cấu của tổ chức — ví dụ: phụ thuộc nhiều vào lao động tạm thời, biến động theo mùa hoặc tìm nguồn cung ứng toàn cầu — để xem chúng có thể tạo ra các lỗ hổng như thế nào - Đánh giá khoảng cách giữa luật pháp địa phương và các tiêu chí SA8000, cũng như việc thực thi yếu kém có thể tạo ra rủi ro ra sao - Kết hợp các báo cáo của tổ chức phi chính phủ, khuyến cáo của chính phủ hoặc chuẩn đối sánh ngành để hiểu các nguyên nhân bên ngoài nằm ngoài tầm kiểm soát trực tiếp của tổ chức - Sự tham gia của người lao động, công đoàn, các nhóm cộng đồng và nhà cung cấp vào việc xác định nguyên nhân gốc rễ - Sau một sự cố, tiến hành điều tra nguyên nhân gốc rễ bằng văn bản và tích hợp các bài học kinh nghiệm vào sổ đăng ký rủi ro - Phân tích tỷ trọng nguyên nhân cho từng rủi ro (ví dụ: 50% hoạt động, 30% hệ thống quản lý, 20% bên ngoài) để làm rõ trách nhiệm và đòn bẩy nằm ở đâu **Các thước đo, chẳng hạn như:** - Tỷ lệ % các rủi ro được ưu tiên đã xác định được nguyên nhân - Tỷ lệ % các phân tích nguyên nhân gốc rễ viện dẫn sự thiếu sót/yếu kém của các chính sách hoặc quy trình - Tỷ lệ % các nguyên nhân gốc rễ viện dẫn năng lực của người lao động/người quản lý - Tỷ lệ % các nguyên nhân gốc rễ viện dẫn vai trò, trách nhiệm hoặc cơ chế khuyến khích không rõ ràng

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
	- Tỷ lệ % các phân tích nguyên nhân gốc rễ viện dẫn các đặc điểm của mô hình kinh doanh - Tỷ lệ % các phân tích nguyên nhân gốc rễ viện dẫn các thông lệ mua hàng - Tỷ lệ % các phân tích nguyên nhân gốc rễ viện dẫn quy định yếu kém hoặc không phù hợp như một yếu tố góp phần - Tỷ lệ % các phân tích nguyên nhân gốc rễ viện dẫn các chuẩn mực văn hóa hoặc xã hội tại địa phương - Tỷ lệ % các phân tích nguyên nhân gốc rễ viện dẫn việc đầu tư dưới mức (ví dụ: vào H&S, nhà ở, PPE hoặc nhân sự) - Tỷ lệ % các phân tích nguyên nhân gốc rễ viện dẫn cơ sở hạ tầng bên ngoài không đầy đủ hoặc các tác nhân gây căng thẳng từ môi trường - Tỷ lệ % các cuộc điều tra nguyên nhân gốc rễ có tham chiếu các báo cáo bên ngoài - Thời gian trung bình giữa việc ưu tiên rủi ro (M5.3) và hoàn thành phân tích nguyên nhân gốc rễ - Tỷ lệ % các phân tích nguyên nhân gốc rễ có bao gồm ý kiến đóng góp từ người lao động, công đoàn hoặc các bên liên quan bên ngoài

M6: Mục tiêu, lập kế hoạch và nguồn lực

Tiêu chí	Các chỉ báo mẫu
M6.1 – Tổ chức phải định kỳ thiết lập, ghi chép và cập nhật các mục tiêu của tổ chức. Các mục tiêu này phải được thiết kế để: **a. Đáp ứng hoặc vượt quá các yêu cầu và nguyên tắc của Tiêu chuẩn này, các yêu cầu pháp lý liên quan và các yêu cầu liên quan khác;**	**Quy trình đối với:** - Sự tham gia của ban lãnh đạo cấp cao vào việc thiết lập và xem xét mục tiêu - Xem xét luật lao động quốc gia, các công ước ILO và các nguyên tắc SA8000 trước khi thiết lập hoặc sửa đổi mục tiêu - So sánh/xem xét các mục tiêu của các đơn vị cùng ngành/trong ngành - Duy trì ma trận liên kết từng tiêu chí của Tiêu chuẩn và yêu cầu pháp lý với ít nhất một mục tiêu của tổ chức

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ báo mẫu
b. Đáp ứng các cam kết chính sách của tổ chức; **c. Giải quyết các rủi ro của tổ chức;** **d. Giải quyết các vấn đề đạo đức kinh doanh và tính liêm chính liên quan đến Tiêu chuẩn này;** **e. Giải quyết các vấn đề chuẩn bị và ứng phó khẩn cấp liên quan đến Tiêu chuẩn này;** **f. Tìm kiếm đối thoại xã hội, bao gồm cả việc hỗ trợ các thỏa thuận ba bên và các thỏa thuận ràng buộc khác để đạt được các mục tiêu của mình; và** **g. Cải tiến liên tục hiệu quả hoạt động và hệ thống quản lý của tổ chức liên quan đến Tiêu chuẩn này.**	- Duy trì ma trận liên kết các chính sách của tổ chức với ít nhất một mục tiêu của tổ chức - Sử dụng sổ đăng ký rủi ro được ưu tiên (từ M5.3) làm đầu vào bắt buộc cho quá trình thiết lập mục tiêu - Thiết lập mục tiêu cho các rủi ro có mức độ nghiêm trọng cao/khả năng xảy ra cao trước tiên - Đưa ra ít nhất một mục tiêu tập trung vào việc giảm thiểu hoặc ngăn ngừa đối với mọi rủi ro nghiêm trọng - Yêu cầu ban lãnh đạo cấp cao phê duyệt tất cả các mục tiêu, kèm theo lý do được lập thành văn bản - Xác định các mục tiêu dựa trên những cải tiến hiệu quả hoạt động trước đó - Chia sẻ bản tóm tắt các mục tiêu với người lao động, ban quản lý và các bên liên quan bên ngoài khi thích hợp **Các thước đo, chẳng hạn như:** - Tần suất thiết lập và/hoặc xem xét mục tiêu - Số lượng người lao động tham gia vào việc thiết lập và xem xét mục tiêu - Số lượng các bên liên quan tham gia vào việc thiết lập và xem xét mục tiêu - % mục tiêu được đối chiếu với ít nhất một nguyên tắc SA8000, yêu cầu pháp lý hoặc cam kết chính sách của tổ chức - % rủi ro ưu tiên cao (từ M5.3/M5.4) được liên kết với ít nhất một mục tiêu - Thời gian trung bình để thiết lập các mục tiêu giải quyết các rủi ro mới được xác định hoặc các thay đổi về pháp lý - % mục tiêu được lập thành văn bản với chỉ tiêu, khung thời gian, người chịu trách nhiệm và phương pháp giám sát - Thời gian trung bình (ngày) từ khi đề xuất mục tiêu đến khi ban lãnh đạo cấp cao phê duyệt

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ báo mẫu
	- % mục tiêu được xây dựng với ý kiến đóng góp bằng văn bản của người lao động/đại diện người lao động - % đề xuất của các bên liên quan được ghi nhận và được tích hợp hoặc giải trình khi bị loại trừ - Số lượng các nhóm bên liên quan khác nhau có đại diện trong quá trình thiết lập mục tiêu - % mục tiêu giải quyết các rủi ro ưu tiên cao đã được xác định - % mục tiêu gắn liền với các cam kết về đạo đức kinh doanh/chống tham nhũng - % mục tiêu gắn liền với công tác chuẩn bị ứng phó khẩn cấp - % mục tiêu được xem xét đúng tiến độ - % người lao động đồng ý rằng các mục tiêu của tổ chức phản ánh đúng mối quan tâm và ưu tiên của họ
M6.2 - Để giải quyết các rủi ro mà tổ chức gây ra hoặc góp phần gây ra, tổ chức phải (có cân nhắc đến các hậu quả không mong muốn) lập kế hoạch hành động để: **a. Chấm dứt các tác động bất lợi;** **b. Ngăn ngừa các tác động bất lợi trong tương lai;** **c. Giảm thiểu rủi ro; và** **d. Đảm bảo khắc phục cho các cá nhân và nhóm chịu ảnh hưởng của các tác động bất lợi.**	**Quy trình đối với:** - Các bước để ngăn chặn các thực hành có hại khi đã được xác định - Kế hoạch có cấu trúc đối với các tác động nhằm xác định nguyên nhân gốc rễ, phân công trách nhiệm, đặt thời hạn và theo dõi việc hoàn thành - Các yếu tố kích hoạt việc báo cáo lên cấp trên đối với các tác động bất lợi vẫn tiếp diễn hoặc tái diễn dù đã có hành động khắc phục - Sử dụng các nhóm liên chức năng (CFT) để giám sát các hành động khắc phục - Tích hợp phản hồi từ việc giám sát vào sổ đăng ký rủi ro và các chu kỳ lập kế hoạch trong tương lai, đảm bảo các mục tiêu mới (M6.1) giải quyết trực tiếp các vấn đề trong quá khứ - Đào tạo có mục tiêu cho các cấp quản lý, giám sát viên và người lao động dựa trên rủi ro và mục tiêu - Yêu cầu các cam kết phòng ngừa và giám sát từ các nhà cung cấp, nhà thầu và các đối tác khác có liên quan đến các rủi ro đã xác định

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ báo mẫu
	- Áp dụng phân tích mức độ nghiêm trọng/khả năng xảy ra vào các kế hoạch để xác định các hành động giảm thiểu hiệu quả nhất - Thực hiện các cuộc diễn tập mô phỏng để xác định những thiếu sót trong việc lập kế hoạch - Thực hiện các biện pháp kiểm soát tạm thời trong khi các giải pháp dài hạn hơn đang được phát triển - Liên kết các cơ chế khiếu nại với các quy trình khắc phục có cấu trúc - Khắc phục tập thể khi các nhóm bị tổn hại - Trước khi thực hiện, xem xét các tác động tiêu cực ngoài dự kiến có thể xảy ra - Thu hút sự tham gia của người lao động, công đoàn và các chuyên gia bên ngoài để xem xét các kế hoạch hành động **Các thước đo, chẳng hạn như:** - Số ngày trung bình từ khi xác định tác động bất lợi đến khi bắt đầu hành động khắc phục - % tác động bất lợi mà các hành động khắc phục đã được thực hiện đầy đủ và được xác minh - % tác động bất lợi tái xuất hiện sau khi được đánh dấu là đã giải quyết - % tác động bất lợi được chỉ ra đã báo cáo lên cấp quản lý cao nhất hoặc nhóm ứng phó liên chức năng trong khung thời gian quy định - % rủi ro ưu tiên cao có ít nhất một mục tiêu/kế hoạch hành động phòng ngừa - % người quản lý, giám sát viên và người lao động được đào tạo về các biện pháp phòng ngừa gắn với các rủi ro đã xác định - % các biện pháp kiểm soát phòng ngừa đã được kiểm tra và xác minh - % kết quả giám sát được luật hóa thành các chính sách/quy trình cập nhật trong một khung thời gian nhất định - % rủi ro có kế hoạch giảm thiểu chủ động

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ báo mẫu
	- Mức độ nghiêm trọng/khả năng xảy ra trung bình của rủi ro sau khi giảm thiểu so với mức cơ sở - % số lần các chỉ báo cảnh báo sớm kích hoạt phản ứng giảm thiểu kịp thời - % các cuộc diễn tập hoặc kiểm tra áp lực theo lịch trình được hoàn thành đúng hạn - % cá nhân/nhóm bị ảnh hưởng có quyền tiếp cận các kênh khắc phục - % cá nhân/nhóm báo cáo rằng biện pháp khắc phục là công bằng và thỏa đáng - % trường hợp khắc phục được giám sát mà không có báo cáo về hành vi trả đũa hay trừng phạt - % kế hoạch hành động khắc phục/phòng ngừa có bao gồm đánh giá hậu quả không mong muốn - % hành động được sửa đổi sau khi tham vấn hoặc giám sát các bên liên quan cho thấy các tác động tiêu cực không mong muốn - % giảm số lượng hoặc mức độ nghiêm trọng của các tác động bất lợi tái diễn theo thời gian - Sự thay đổi về số lượng điểm không phù hợp liên quan đến ứng phó/khắc phục rủi ro qua các chu kỳ đánh giá

M6.3 - Để giải quyết các rủi ro mà tổ chức có mối liên hệ trực tiếp, tổ chức phải lập kế hoạch hợp tác và sử dụng ảnh hưởng của mình để tác động đến các bên liên quan, bao gồm các đối tác kinh doanh, để chấm dứt, ngăn ngừa, giảm thiểu và khắc phục các rủi ro đó.	**Quy trình đối với:**
	- Hợp tác ở cấp độ toàn cầu, quốc gia hoặc cấp địa phương để giải quyết rủi ro
	  ○ Ví dụ: tổng hợp nguồn lực/chuyên môn, thiết lập quan hệ đối tác, hành động tập thể để ngăn ngừa/giảm thiểu tổn hại trong tương lai
	  ○ Dựa trên các đơn vị cùng ngành, dựa trên vấn đề, theo ngành, tại quốc gia, theo cảnh quan
	- Duy trì danh sách nhà cung cấp, nhà thầu và đơn vị cung cấp dịch vụ, được đối chiếu với các rủi ro đã xác định

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ báo mẫu
	- Ghi chép mức độ ảnh hưởng đối với từng đối tác (ví dụ: khối lượng mua hàng, các điều khoản hợp đồng, tầm quan trọng của thị trường) và xác định các cơ hội để tăng cường ảnh hưởng đó - Sử dụng mức độ nghiêm trọng/khả năng xảy ra của rủi ro để xác định nơi cần tập trung hợp tác và phát huy ảnh hưởng trước tiên - Tạo điều kiện cho các hội bàn tròn định kỳ với các nhà cung cấp, công đoàn, các tổ chức phi chính phủ và các bên liên quan khác để thống nhất kỳ vọng, chia sẻ giải pháp và phối hợp khắc phục - Cung cấp đào tạo, hỗ trợ kỹ thuật hoặc hỗ trợ tài chính cho các đối tác để đáp ứng các tiêu chuẩn xã hội và lao động - Đưa các yêu cầu rõ ràng vào hợp đồng về việc tuân thủ các nguyên tắc SA8000, các hành động giảm thiểu rủi ro và các nghĩa vụ khắc phục - Gắn việc gia hạn hợp đồng, cam kết về khối lượng hoặc tư cách nhà cung cấp ưu tiên với tiến độ có thể chứng minh được trong việc phòng ngừa/giảm thiểu rủi ro - Thiết lập các mốc thời gian đã thỏa thuận để các đối tác khắc phục những thiếu sót đã được xác định, kèm theo các bước báo cáo lên cấp trên đối với sự không tuân thủ dai dẳng - Sử dụng các kênh truyền thông để nêu lên mối quan ngại và khuyến khích cải tiến - Hợp tác với các công ty khác cùng tìm nguồn cung ứng từ cùng một khu vực/cơ sở để tập hợp ảnh hưởng và thống nhất về các yêu cầu khắc phục - Hỗ trợ các cải cách mang tính ngành hoặc từ chính phủ khi một đối tác đơn lẻ không thể tự giải quyết các rủi ro mang tính hệ thống - Bao gồm các đối tác, đại diện người lao động và các tổ chức địa phương khi thiết kế và đưa ra các biện pháp khắc phục - Đưa ra các thỏa thuận chia sẻ chi phí khắc phục một cách công bằng, trong đó mỗi đối tác đóng góp tương ứng với mức độ tác động của mình

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ báo mẫu
	- Nơi có rủi ro cao, thuê các đơn vị giám sát hoặc đánh giá độc lập bên thứ ba để đánh giá các hành động hợp tác - Nếu đòn bẩy ảnh hưởng và sự hợp tác thất bại, chuyển hướng xử lý thông qua thực thi hợp đồng, công khai thông tin hoặc biện pháp cuối cùng là chấm dứt hợp tác - Trường hợp không thể tránh khỏi việc chấm dứt hợp tác, lập kế hoạch cho các chiến lược rút lui nhằm giảm thiểu tổn hại cho người lao động **Các thước đo, chẳng hạn như:** - % đối tác có chiến lược ảnh hưởng được lập thành văn bản - Số lượng/sự đa dạng của các bên liên quan tham gia vào quá trình xây dựng kế hoạch hành động - % đối tác có rủi ro cao nhận được đào tạo, hỗ trợ kỹ thuật hoặc hỗ trợ tài chính - % hợp đồng đối tác bao gồm các yêu cầu rõ ràng về SA8000/trách nhiệm xã hội - % đối tác được hưởng các ưu đãi gắn liền với hiệu quả xã hội - Số lượng cuộc họp, chuyến thăm hoặc trao đổi thông tin trung bình với các đối tác có rủi ro cao mỗi năm - % đối tác có rủi ro cao được giải quyết thông qua các sáng kiến chung với các công ty khác - Số lượng các sáng kiến theo ngành/công nghiệp/chính phủ đã tham gia để giải quyết các rủi ro mang tính hệ thống - % các trường hợp khắc phục cho người lao động/nhóm bị ảnh hưởng được thực hiện với sự tham gia của đối tác - % quy trình khắc phục có sự tham gia của người lao động/đại diện người lao động bị ảnh hưởng - % chi phí khắc phục do tổ chức và các đối tác kinh doanh cùng gánh vác - % các hành động hợp tác được báo cáo cho người lao động/các bên liên quan

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ báo mẫu
	- % người lao động, công đoàn hoặc các tổ chức phi chính phủ được khảo sát xác nhận rằng việc khắc phục và giảm thiểu mang lại hiệu quả
M6.4 – Tổ chức phải định kỳ xác định và lập kế hoạch cho các hành động và quy trình cần thiết để đạt được mục tiêu của mình. Khi làm như vậy, tổ chức phải xem các yếu tố sau là cần thiết: **a. Hệ thống quản lý – bao gồm các chính sách và quy trình bằng lời nói và văn bản, vai trò và trách nhiệm, tài liệu, các biện pháp khuyến khích và mục tiêu nhân sự, đào tạo và nâng cao năng lực, giám sát, nhận thức của người lao động và các bên liên quan, cũng như các chỉ báo và thước đo;** **b. Nguồn lực – bao gồm các nguồn lực tài chính, vật chất, nhân sự và thông tin, chẳng hạn như các năng lực cần thiết và chuyên môn bên ngoài, cơ sở hạ tầng, phương tiện truyền thông và hệ thống thông tin; và** **c. Mối quan hệ – bao gồm đối thoại xã hội, hỗ trợ các thỏa thuận ràng buộc ba bên và các thỏa thuận ràng buộc khác có liên quan, cũng như mối**	**Quy trình đối với:** - Tổ chức các buổi lập kế hoạch liên chức năng hàng năm hoặc nửa năm một lần với ban quản lý, người lao động và các bên liên quan để điều chỉnh các mục tiêu phù hợp với các hệ thống, nguồn lực và mối quan hệ cần thiết - Duy trì sổ đăng ký tập trung về các hành động đã xác định gắn với các mục tiêu, thể hiện rõ tiến độ thời gian, trách nhiệm và các chỉ báo - So sánh năng lực, hệ thống và các mối quan hệ hiện tại với các mục tiêu; lập tài liệu về các khoảng trống đòi hỏi phải có hành động mới hoặc điều chỉnh - Xác định trách nhiệm giải trình cho từng mục tiêu trong bản mô tả công việc, sơ đồ ủy quyền và các quy trình ra quyết định - Tích hợp các mục tiêu liên quan đến SA8000 vào việc đánh giá hiệu suất, cơ cấu tiền thưởng và tiêu chí thăng chức - Xây dựng lịch đào tạo hàng năm để trang bị cho nhân sự và đại diện người lao động các năng lực nhằm thực hiện các mục tiêu - Thiết lập các KPI và bảng theo dõi đo lường tiến độ so với các mục tiêu - Sử dụng các cuộc họp, áp phích, nền tảng kỹ thuật số và sự tương tác giữa các đồng nghiệp để nâng cao nhận thức của người lao động và các bên liên quan về các mục tiêu và tiến độ - Phân bổ nguồn lực tài chính hàng năm cho các mục tiêu hiệu suất - Đánh giá các năng lực cần thiết để đạt được các mục tiêu - Tuyển dụng, đào tạo hoặc ký hợp đồng với các chuyên gia bên ngoài khi năng lực nội bộ không đủ - Lập kế hoạch nâng cấp cơ sở vật chất, hệ thống CNTT hoặc thiết bị cần thiết để đáp ứng các mục tiêu

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ báo mẫu
quan hệ với các đối tác kinh doanh, chính phủ và các bên liên quan khác cả nội bộ lẫn bên ngoài.	- Các hệ thống để thu thập, phân tích và báo cáo về các chỉ số hiệu suất - Giám sát việc triển khai nguồn lực so với các mục tiêu để tránh tình trạng thiếu kinh phí hoặc chậm trễ - Tích hợp các ủy ban của người lao động, công đoàn và các cơ cấu đại diện vào chu kỳ lập kế hoạch và thiết lập mục tiêu - Điều chỉnh các mục tiêu và hành động phù hợp với các cam kết theo thỏa thuận ba bên hoặc thỏa thuận ngành - Lên lịch trình tương tác có cấu trúc với các tổ chức phi chính phủ, đối tác kinh doanh và đại diện cộng đồng để xác thực các ưu tiên và sắp xếp nguồn lực - Thu hút các nhà cung cấp và nhà thầu phối hợp thực hiện các hành động ảnh hưởng đến các mục tiêu chung - Thiết lập các kênh liên lạc với các cơ quan có thẩm quyền liên quan để đảm bảo sự tuân thủ và vận động cho các thay đổi chính sách mang tính hỗ trợ - Theo dõi tiến độ, xác định các hạn chế và cập nhật khung thời gian hoặc nguồn lực - Sử dụng các phát hiện từ quá trình giám sát, đánh giá và ý kiến đóng góp của người lao động để cải thiện các chu kỳ lập kế hoạch hành động trong tương lai **Các thước đo, chẳng hạn như:** - Tỷ lệ % các mục tiêu của tổ chức có kế hoạch hành động xác định - Số lần mỗi năm các mục tiêu/kế hoạch hành động được xem xét và cập nhật chính thức - Tỷ lệ % các khoảng trống về năng lực/hệ thống đã xác định được giải quyết trong khung thời gian dự kiến - Tỷ lệ % các mục tiêu có người/vai trò chịu trách nhiệm được phân công trong tài liệu - Tỷ lệ % nhân sự có các mục tiêu hiệu suất bao gồm các mục tiêu SA8000/trách nhiệm xã hội - Tỷ lệ % người lao động/người quản lý/đại diện được đào tạo về các năng lực liên quan đến mục tiêu

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ báo mẫu
	- Tỷ lệ % người lao động có thể nêu chính xác ít nhất một mục tiêu hiện tại của tổ chức - Tỷ lệ % các mục tiêu có đính kèm ít nhất một thước đo định lượng và một thước đo định tính - Tỷ lệ % các mục tiêu có nguồn lực tài chính chuyên dụng được phân bổ trong ngân sách hàng năm - Tỷ lệ % kinh phí/nguồn lực được phân bổ thực tế đã chi tiêu/sử dụng để đạt được các mục tiêu - Tỷ lệ % các nhu cầu năng lực đã xác định được đáp ứng - Tỷ lệ % các hoạt động nâng cấp cơ sở vật chất, công nghệ hoặc cơ sở hạ tầng theo kế hoạch được hoàn thành đúng tiến độ - Tỷ lệ % các mục tiêu đã được thảo luận với đại diện người lao động/công đoàn trong quá trình lập kế hoạch - Số lượng trung bình các nhóm bên liên quan được tham vấn trong mỗi chu kỳ lập kế hoạch - Tỷ lệ % các mục tiêu phù hợp với các cam kết theo thỏa thuận ba bên hoặc thỏa thuận ngành - Tỷ lệ % các mục tiêu có liên quan đến các hành động chung với các đối tác kinh doanh - Tỷ lệ % các mục tiêu/kế hoạch hành động được truyền đạt đến người lao động và các bên liên quan dưới các hình thức dễ tiếp cận - Tỷ lệ % các mục tiêu/kế hoạch hành động được sửa đổi theo kết quả giám sát, đánh giá hoặc phản hồi của các bên liên quan - Tỷ lệ % các mục tiêu cho thấy sự cải thiện có thể đo lường được trong các chỉ số hiệu suất qua từng năm

©Social Accountability International - 2026

M7: Nhận thức và thực hiện

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
M7.1 – Tổ chức phải thực hiện các quy trình và hành động đã lập kế hoạch cũng như triển khai các nguồn lực được phân bổ, định kỳ điều chỉnh các kế hoạch và nguồn lực khi cần thiết để đảm bảo tính phù hợp và hiệu quả liên tục.	**Các quy trình cho:** - Một hệ thống trong đó các hành động đã lập kế hoạch (từ M6.4) được chia nhỏ thành các nhiệm vụ có thời hạn, người chịu trách nhiệm và phương pháp xác minh - Khởi động từng quy trình hoặc hành động bằng các cuộc họp định hướng để làm rõ vai trò, kết quả mong đợi và biểu mẫu báo cáo - Hồ sơ về các thủ tục, sổ tay và biểu mẫu nhằm tìm kiếm sự nhất quán giữa các địa điểm và phòng ban - Một cơ chế giải ngân kinh phí và các nguồn lực khác gắn liền với các quy trình hoặc hành động cụ thể - Phân công nhân sự hoặc nhóm cho từng quy trình hoặc hành động, có phân bổ thời gian và mục tiêu hiệu suất được lập thành văn bản - Triển khai tài liệu, thông tin, công cụ CNTT, thiết bị và nâng cấp cơ sở vật chất theo kế hoạch/lịch trình hành động - Tiến hành các buổi đào tạo, huấn luyện hoặc hỗ trợ kỹ thuật phù hợp với các năng lực đã được xác định trong quá trình lập kế hoạch - Duy trì các bảng theo dõi hoặc sổ đăng ký, nơi các mục tiêu và kết quả của quy trình hoặc hành động được ghi nhận là chưa bắt đầu / đang tiến hành / đã hoàn thành / bị chậm trễ - Kiểm tra định kỳ, phỏng vấn và xem xét tài liệu để xác nhận các hành động - Các cơ hội (khảo sát, cơ chế khiếu nại, các cuộc họp ủy ban) để nhân sự đưa ra ý kiến về việc liệu các quy trình hoặc hành động đã lập kế hoạch có hiệu quả trong thực tế hay không - Điều chỉnh các mục tiêu, quy trình hoặc hành động đã lập kế hoạch, ngân sách, nhân sự hoặc khung thời gian khi việc triển khai nguồn lực ban đầu cho thấy không đủ hoặc quá mức

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu

	- Các quy thức cập nhật tài liệu, đào tạo, truyền thông, v.v. bất cứ khi nào có điều chỉnh
	- Đưa các bài học kinh nghiệm từ việc thực hiện trở lại chu kỳ lập kế hoạch tiếp theo (M6.4) để tăng cường sự liên kết và tính hiệu quả
	
	Các thước đo, chẳng hạn như:
	
	- Số lượng/tỷ lệ % các quy trình và hành động
	  o đã khởi động
	  o đã hoàn thành/chuyển giao
	- .. trong (các) khung thời gian dự kiến
	- Số lượng/tỷ lệ % các quy trình hoặc hành động
	  o đã xem xét
	  o đã đánh giá,
	  o đã điều chỉnh
	  o đã cập nhật
	- Tỷ lệ % các cuộc đánh giá nội bộ/kiểm tra đột xuất có việc thực hiện tuân theo các chính sách/thủ tục/mục tiêu cụ thể
	- Tỷ lệ % kinh phí được phân bổ thực tế đã chi tiêu cho các hành động đã lập kế hoạch
	- Tỷ lệ % chênh lệch giữa các khoản chi tiêu theo kế hoạch và thực tế cho từng mục tiêu
	- Tỷ lệ % các kế hoạch hành động được bố trí nhân sự/phân bổ thời gian theo chỉ định
	- Tỷ lệ % các buổi đào tạo theo kế hoạch được thực hiện đúng tiến độ
	- Tỷ lệ % các đợt nâng cấp/triển khai thiết bị theo kế hoạch được bàn giao đúng hạn và đi vào hoạt động
	- Tỷ lệ % các báo cáo/cập nhật tiến độ theo yêu cầu được nộp đúng hạn
	- Số lượng và mức độ nghiêm trọng của các điểm không phù hợp liên quan đến việc thực hiện không đầy đủ hoặc không hiệu quả
	- Số lượng điều chỉnh được thực hiện đối với các kế hoạch/nguồn lực mỗi quý
	- Thời gian trung bình từ khi xác định một vấn đề đến khi điều chỉnh việc thực hiện

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Tỷ lệ % các đợt tái phân bổ nguồn lực đã giải quyết được tình trạng thiếu hụt hoặc dư thừa được xác định - Tỷ lệ % các hành động được thực hiện đạt được các kết quả dự kiến
M7.2 – Tổ chức phải đảm bảo nhân sự có nhận thức, hiểu biết, quyền tiếp cận thông tin và các kênh giao tiếp phù hợp về: **a. Quyền pháp lý của họ;** **b. Quyền của họ được xác định trong Tiêu chuẩn này;** **c. Rủi ro liên quan đến việc làm của họ;** **d. Chính sách, mục tiêu, hành động và quy trình của tổ chức;** **e. Vai trò và trách nhiệm của họ trong việc đáp ứng các mục tiêu và cam kết của tổ chức;** **f. Cơ chế và kênh liên quan để họ tham gia vào hệ thống quản lý; và** **g. Cơ chế và kênh liên quan để bảo vệ quyền của họ, bao gồm cả các cơ chế để tiếp cận biện pháp khắc phục.**	**Các quy trình cho:** - Các chính sách, quy trình vận hành, hướng dẫn công việc, quy cách kỹ thuật, phần mềm, v.v. liên quan đến lao động xác định các sắp xếp đã lập kế hoạch cho sự tham gia của nhân sự (ví dụ: sổ tay nhân sự; chính sách công ty; trang web; bảng thông báo, v.v.) - Đào tạo về quyền pháp lý, quyền theo SA8000, rủi ro, mối nguy hại, chính sách và các biện pháp khắc phục vào các buổi định hướng cho nhân sự mới - Đào tạo về quyền pháp lý, quyền theo SA8000, rủi ro, mối nguy hại, chính sách và các biện pháp khắc phục cho nhân sự hiện tại. - Trưng bày áp phích, đồ họa thông tin hoặc màn hình kỹ thuật số tại các khu vực chung tóm tắt các quyền, rủi ro, mối nguy hại, chính sách, các kênh khiếu nại và quy trình khẩn cấp dưới các hình thức và ngôn ngữ dễ tiếp cận - Duy trì một nền tảng hoặc ứng dụng nội bộ nơi nhân sự có thể truy cập các chính sách, mục tiêu và quy trình bất cứ lúc nào - Một cuốn sổ tay đa ngôn ngữ, đơn giản hóa tóm tắt các quyền lao động có liên quan - Chia sẻ thông tin liên hệ của Đội ngũ Hiệu suất Xã hội (và các đại diện nhóm nội bộ khác, đại diện công đoàn, các tổ chức hỗ trợ người lao động, các cơ quan lao động và các nguồn lực tương tự) với nhân sự - Truyền thông về các thay đổi trong luật lao động (qua các bản tin, cuộc họp hoặc cảnh báo kỹ thuật số) với các giải thích bằng ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu - Cung cấp phiên bản đơn giản hóa của Tiêu chuẩn này, kèm theo hình ảnh trực quan và các ví dụ phù hợp với nơi làm việc. - Các thông báo bằng hình ảnh và âm thanh về các rủi ro và mối nguy hại hiện diện (ví dụ: dán nhãn hóa chất, còi báo động sơ tán, biển cảnh báo nguy hiểm của máy móc)

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Sử dụng các phương pháp đào tạo có tính tương tác nhằm giúp nhân sự hiểu cách áp dụng Tiêu chuẩn trong các tình huống thực tế - Tổ chức các buổi định kỳ về an toàn & sức khỏe nghề nghiệp, các rủi ro tâm lý xã hội và các tình trạng dễ bị tổn thương trong việc làm - Thông tin về mối nguy hại dễ tiếp cận - Chia sẻ các bài học từ các sự cố/sự cố suýt xảy ra trong quá khứ tại các diễn đàn mở - Các con đường bảo mật (chuyên viên tư vấn, đường dây trợ giúp) để thảo luận về căng thẳng, quấy rối hoặc các mối lo ngại về sức khỏe tâm thần tại nơi làm việc - Chia sẻ các cập nhật về chính sách và mục tiêu thông qua bảng tin, bản tin nội bộ, các cuộc họp toàn thể nhân viên và các nền tảng kỹ thuật số - Đăng tải các cập nhật tiến độ về các mục tiêu chính - Các cuộc đối thoại định kỳ (ví dụ: hàng quý) giữa ban quản lý và đại diện người lao động về các mục tiêu và quy trình - Các kênh khiếu nại đa ngôn ngữ, bảo mật và khả dụng thông qua nhiều hình thức - Công bố và giải thích các thủ tục để nêu lên các mối quan ngại và tiếp cận các biện pháp khắc phục - Cung cấp đường dây nóng, hộp thư góp ý hoặc nền tảng của bên thứ ba để khiếu nại bảo mật - Ghi chép, theo dõi và báo cáo về các khiếu nại và biện pháp khắc phục - Các kênh công đoàn, ban lao động hoặc thanh tra viên khi các biện pháp khắc phục nội bộ là không đủ - Các đợt đánh giá/khảo sát/kiểm tra định kỳ đối với nhân sự để đo lường nhận thức về quyền, chính sách, rủi ro và các biện pháp khắc phục - Điều chỉnh các chiến dịch nâng cao nhận thức, đào tạo và các kênh liên lạc dựa trên kết quả khảo sát, các cuộc đánh giá và các khiếu nại nhận được **Các thước đo, chẳng hạn như:**

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Tỷ lệ % nhân sự được đào tạo - Tỷ lệ % nhân sự xác nhận khả năng tiếp cận thông tin - Tỷ lệ nhân sự đáp ứng hoặc vượt các yêu cầu về năng lực trong quá trình đánh giá. - Tỷ lệ % người lao động có thể xác định chính xác các quyền lao động cụ thể - Thời gian trung bình giữa thời điểm có thay đổi trong luật lao động và việc truyền thông tới nhân sự - Tỷ lệ % người lao động cho biết họ biết nơi tìm thông tin về các quyền pháp lý - % nhân sự được đào tạo nâng cao nhận thức về SA8000 trong vòng 12 tháng qua - % người lao động có thể xác định các rủi ro nghề nghiệp hoặc việc làm thích hợp liên quan đến vai trò của họ - % khu vực nguy hiểm có gắn biển cảnh báo và thông tin rủi ro ở nơi dễ thấy - % người lao động báo cáo biết nơi các chính sách và mục tiêu được niêm yết hoặc truy cập được qua phương thức kỹ thuật số - % người lao động có thể xác định (các) mục tiêu hiện tại liên quan đến SA8000 của tổ chức - % người lao động báo cáo biết cách nộp đơn khiếu nại - % người lao động có thể mô tả các hình thức khắc phục khả dụng - % người lao động có thể chứng minh kiến thức đã tiếp thu sau ba tháng kể từ khi đào tạo
M7.3 – Tổ chức phải đảm bảo các bên liên quan được biết rõ về: **a. Rủi ro liên quan;** **b. Chính sách, mục tiêu, hành động và quy trình của tổ chức; và**	**Quy trình cho** - Duy trì sổ đăng ký các bên liên quan được phân loại theo nhóm - Phân tích thông tin mà từng nhóm cần/yêu cầu - Hồ sơ về những nội dung đã truyền đạt tới từng nhóm bên liên quan (vào lúc nào/bằng cách nào); xác nhận việc tiếp nhận; và đối thoại tiếp theo - Mời tham gia vào các cơ hội dự phần trong chương trình quản lý xã hội của tổ chức - Điều chỉnh phương thức truyền thông cho phù hợp với khả năng tiếp cận của các bên liên quan

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
c. Kênh để họ tham gia và bảo vệ quyền lợi của mình như đã xác định trong Tiêu chuẩn này.	- Công bố các bản tóm tắt định kỳ về những rủi ro được xác định, mục tiêu và tiến độ giảm thiểu/loại trừ rủi ro (ví dụ: báo cáo hiệu quả hoạt động xã hội, bản tin, v.v.), - Các buổi thông tin với cộng đồng địa phương và các tổ chức phi chính phủ khi các rủi ro có thể ảnh hưởng đến họ - Cơ hội để các bên liên quan phản hồi về các rủi ro đã công bố bằng những quan ngại, ý kiến đóng góp hoặc thông tin rủi ro bổ sung - Công bố các chính sách chính của tổ chức được điều chỉnh để các bên liên quan dễ hiểu - Chia sẻ ví dụ về cách giải quyết khiếu nại, hành động khắc phục và quy trình gắn kết các bên liên quan hoạt động trên thực tế - Chia sẻ các thước đo về chỉ số hiệu quả hoạt động ở định dạng dễ tiếp cận - Các cuộc họp hoặc hội nghị bàn tròn với công đoàn, các tổ chức phi chính phủ, đại diện cộng đồng, đối tác kinh doanh và các bên liên quan khác. - Mở rộng kênh khiếu nại ra ngoài đối tượng người lao động - Tài liệu bằng tiếng địa phương, sử dụng các thuật ngữ không mang tính kỹ thuật và phù hợp về mặt văn hóa - Các kênh âm thanh, hình ảnh và kỹ thuật số (khi cần) để tiếp cận các mức độ biết chữ khác nhau - Duy trì trang web hoặc cổng kỹ thuật số với các chính sách, mục tiêu và cơ hội gắn kết các bên liên quan được cập nhật - Kiểm tra định kỳ xem các bên liên quan có thực sự hiểu các rủi ro, chính sách và kênh tham gia hay không **Các thước đo, chẳng hạn như:** - Số lượng và hình thức truyền thông đến các bên liên quan (ví dụ: thông báo, báo cáo) - % và loại các bên liên quan có thể xác định (các) rủi ro thích hợp mà tổ chức đã công bố - % và loại các bên liên quan o nhận thức được

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	○ sử dụng … các kênh để tham gia (ví dụ: các ban bệ, truyền phát cho các bên liên quan, v.v.) - Thời gian trung bình từ khi xác định rủi ro đáng kể đến khi truyền đạt tới các bên liên quan - % rủi ro nổi bật được công bố công khai so với các rủi ro được ghi lại trong sổ đăng ký rủi ro của tổ chức - % các bên liên quan báo cáo họ biết nơi tìm các chính sách của tổ chức - % các bên liên quan nhận thức được (các) rủi ro cụ thể và hậu quả của chúng - % các bên liên quan có thể xác định các mục tiêu của tổ chức liên quan đến họ - % các cập nhật chính sách/mục tiêu theo kế hoạch được truyền đạt đúng hạn - % các bên liên quan xác nhận họ nhận được báo cáo tiến độ - % các bên liên quan nhận thức được cách tiếp cận các kênh khiếu nại hoặc khắc phục - Số lượng và hình thức truyền thông được cung cấp bằng các ngôn ngữ địa phương có liên quan - Số lượng các nhóm bên liên quan khác nhau có đại diện tham gia các hoạt động gắn kết
M7.4 – Trong các tương tác với các đối tác kinh doanh, tổ chức phải: **a. Đảm bảo các đối tác kinh doanh có nhận thức, hiểu biết, tiếp cận thông tin và các kênh liên lạc phù hợp về các chính sách, mục tiêu, hành động và quy trình của tổ chức;** **b. Đảm bảo các điều khoản và thực tiễn kinh doanh của tổ chức**	**Quy trình cho:** - Các hội thảo giới thiệu cho đối tác kinh doanh mới về các chính sách, mục tiêu, hành động và quy trình của tổ chức - Truy cập trực tuyến vào các chính sách, mục tiêu và yêu cầu báo cáo được cập nhật bằng nhiều ngôn ngữ - Thiết lập các đầu mối liên hệ được chỉ định, đường dây nóng hoặc cổng thông tin đối tác kinh doanh, nơi đối tác kinh doanh có thể đặt câu hỏi, nêu quan ngại hoặc cung cấp phản hồi - Tổ chức các buổi hội thảo trực tuyến hoặc cuộc họp để xem xét các mục tiêu, rủi ro chính và kỳ vọng với tất cả các đối tác kinh doanh chủ chốt

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
không làm suy yếu khả năng của các đối tác kinh doanh trong việc đáp ứng các kỳ vọng chung mà tổ chức đã đặt ra; **c. Hỗ trợ các đối tác kinh doanh để chấm dứt, ngăn ngừa, giảm thiểu và khắc phục rủi ro, tương xứng với mức góp phần của tổ chức vào những tác động đó;** **d. Tìm cách giảm thiểu gánh nặng hành chính về các kỳ vọng chung đối với các đối tác kinh doanh, nếu có thể; và** **e. Không chấm dứt mối quan hệ kinh doanh để ứng phó các rủi ro, trừ khi:** **I. Đối tác kinh doanh liên tục không giải quyết được rủi ro sau khi đã được tổ chức hỗ trợ và tham gia thích đáng; VÀ** **II. Rủi ro chấm dứt mối quan hệ không lớn hơn rủi ro ban đầu.**	- Trước khi hoàn tất hợp đồng, xem xét các điều khoản thanh toán, thời gian giao hàng, giá cả và nhu cầu sản xuất để đánh giá xem chúng có tạo ra các điều kiện làm suy yếu sự tuân thủ hay không - Đánh giá xem các thực tiễn mua hàng, thời hạn hoặc áp lực giá cả có đang dẫn đến các rủi ro trong chuỗi cung ứng hay không (ví dụ: đối sánh) - Cơ hội truyền đạt các quan ngại khi các điều khoản kinh doanh tạo ra áp lực rủi ro cho đối tác kinh doanh hoặc các bên khác - Làm việc với các đối tác kinh doanh để lập và thực hiện các biện pháp khắc phục khi rủi ro được xác định - Đào tạo, hướng dẫn kỹ thuật hoặc chia sẻ chi phí cải tiến - Xác định thời điểm và cách thức tổ chức sẽ cung cấp nguồn lực tài chính, kỹ thuật hoặc nhân lực để hỗ trợ đối tác kinh doanh, tương xứng với mức góp phần của chính tổ chức vào rủi ro - Chấp nhận các chứng nhận, báo cáo đánh giá đáng tin cậy hoặc các đánh giá thẩm định do các cơ quan được công nhận thực hiện để tránh trùng lặp - Phân hóa các yêu cầu theo hồ sơ rủi ro của đối tác kinh doanh, hướng tới việc không tạo gánh nặng quá mức cho các đối tác kinh doanh quy mô nhỏ hoặc có rủi ro thấp bằng các yêu cầu không tương xứng - Thu thập phản hồi/dữ liệu của đối tác kinh doanh về khối lượng công việc hành chính và điều chỉnh các yêu cầu cho phù hợp - Xác định các ngưỡng và chuỗi hành động cần thiết trước khi xem xét việc chấm dứt hợp tác (ví dụ: Cảnh báo, thời hạn thực hiện hành động khắc phục, hướng dẫn, hỗ trợ và báo cáo lên ban quản lý cấp cao). - Trước khi chấm dứt mối quan hệ, đánh giá xem việc chấm dứt hợp tác có thể tạo ra tổn hại lớn hơn hay không - Yêu cầu lưu hồ sơ giải trình về các hành động leo thang đối với đối tác kinh doanh và quyết định chấm dứt

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Nếu việc chấm dứt hợp tác là cần thiết, phải đưa ra thông báo trước và phối hợp với các bên liên quan - Phối hợp với những người mua khác để thống nhất kỳ vọng và tránh tác động tiêu cực đến người lao động của đối tác kinh doanh - Đánh giá định kỳ xem các đối tác kinh doanh có thể hiện sự hiểu biết về các chính sách, mục tiêu và quy trình của tổ chức hay không **Các thước đo, chẳng hạn như:** - Số lượng đối tác kinh doanh có kế hoạch cải tiến - % hợp đồng đối tác kinh doanh bao gồm các kỳ vọng liên quan - % đối tác kinh doanh đã được đào tạo hoặc giới thiệu về các chính sách, mục tiêu và quy trình của tổ chức - % đối tác xác nhận họ biết nơi truy cập các chính sách và kỳ vọng hiện tại - Số lượng cập nhật chính sách/kỳ vọng được truyền đạt tới các đối tác mỗi năm - % hợp đồng/mối quan hệ được xem xét và % đáp ứng các điều khoản thanh toán, thời gian giao hàng, giá cả công bằng cùng các yêu cầu khác của đối tác kinh doanh - % hóa đơn được thanh toán trong khung thời gian đã thỏa thuận - % kế hoạch hành động khắc phục với đối tác được hoàn tất trong thời hạn đã thỏa thuận - Số lượng đối tác kinh doanh nhận được hỗ trợ kỹ thuật/tài chính/nâng cao năng lực - Tỷ lệ chi phí khắc phục do tổ chức chi trả so với chi phí bị đẩy hoàn toàn sang cho đối tác kinh doanh - % giảm các yêu cầu báo cáo trùng lặp hoặc dư thừa cho đối tác - Số vụ chấm dứt hợp tác tuân thủ các quy trình báo cáo leo thang (cảnh báo, hỗ trợ, xem xét của cấp quản lý cấp cao) - % các trường hợp chấm dứt hợp tác có văn bản đánh giá rủi ro so sánh rủi ro giữa chấm dứt hợp tác và tiếp tục hợp tác

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Số vụ chấm dứt hợp tác có triển khai các biện pháp nhằm giảm thiểu tổn hại cho người lao động - Sự thay đổi theo thời gian trong khả năng nhận biết chính xác các chính sách, mục tiêu và kênh khiếu nại của đối tác kinh doanh - Số lượng rủi ro liên quan đến đối tác kinh doanh được giảm thiểu hoặc loại bỏ thông qua hợp tác
M7.5 – Thông tin được ghi chép liên quan đến việc đáp ứng các yêu cầu của Tiêu chuẩn này phải: **a. Khả dụng và phù hợp;** **b. Chính xác và rõ ràng;** **c. Được kiểm soát hiệu quả; và** **d. Có thể xác định được.**	**Quy trình cho:** - Duy trì một hệ thống bảo mật, tập trung, nơi tất cả các chính sách, thủ tục và hồ sơ liên quan được lưu trữ và nhân sự được ủy quyền có thể truy cập - Xác định quyền truy cập thông tin được ghi chép theo vai trò - Dịch các tài liệu chính sang các ngôn ngữ liên quan và cung cấp các phiên bản dễ tiếp cận (hình ảnh, âm thanh, đơn giản hóa) nhằm đảm bảo tính phù hợp với các trình độ biết chữ khác nhau - Một hệ thống có cấu trúc (mã tài liệu, số sửa đổi, ngày tháng, tác giả chịu trách nhiệm) để yêu cầu chỉ sử dụng các phiên bản hiện hành, đã được phê duyệt - Xem xét thông tin được ghi chép bằng "ngôn ngữ giản dị" khi cần thiết - Xem xét tài liệu theo các khoảng thời gian đã xác định để xác minh tính chính xác và mức độ liên quan - Các kênh để người lao động hoặc các bên liên quan báo cáo tài liệu không rõ ràng hoặc không chính xác - Yêu cầu phê duyệt chính thức (ký duyệt bởi ban quản lý/nhân sự có thẩm quyền) trước khi ban hành tài liệu mới hoặc tài liệu sửa đổi - Thu hồi các tài liệu lỗi thời khỏi lưu hành - Đối với các tài liệu nhạy cảm, thực hiện bảo vệ bằng mật khẩu, phân quyền theo vai trò và các biện pháp bảo vệ quyền riêng tư của dữ liệu

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Gán mã nhận dạng duy nhất (tiêu đề, số tham chiếu, phiên bản, ngày tháng và người chịu trách nhiệm) cho từng tài liệu - Đối với hệ thống kỹ thuật số, gắn các thẻ siêu dữ liệu (ví dụ: chủ đề, phòng ban, lĩnh vực rủi ro, trạng thái) để tìm kiếm và truy xuất - Liên kết từng tài liệu trở lại với các quy trình cụ thể, ngày tháng và nhân sự chịu trách nhiệm - Thời hạn lưu giữ và lưu trữ hồ sơ đã được xác định - Đào tạo nhân sự về cách tạo lập, cập nhật và kiểm soát thông tin được ghi chép **Các thước đo, chẳng hạn như:** - Tỷ lệ lỗi đối với thông tin đã công bố - Số lượng và tần suất xem xét thông tin được ghi chép - Số lượng thông tin được ghi chép bị lỗi thời hoặc không hợp lệ được phát hiện trong các đợt đánh giá - % nhân sự được lấy mẫu có thể xác định vị trí và truy cập thông tin được ghi chép theo yêu cầu trong một khung thời gian nhất định - Số lượng tài liệu chính khả dụng bằng tất cả các ngôn ngữ của nhân sự liên quan và ở các định dạng dễ tiếp cận - % tài liệu không rõ ràng/không chính xác được xác định đã được sửa đổi trong khung thời gian quy định - Số lượng tài liệu không có sự kiểm soát hoặc phê duyệt thích hợp - Số lượng phiên bản lỗi thời được xác định và loại bỏ khỏi lưu hành kịp thời - Số sự cố truy cập trái phép vào các tài liệu nhạy cảm - Tỷ lệ phần trăm tài liệu kỹ thuật số được gắn siêu dữ liệu bắt buộc - Thời gian trung bình để truy xuất tài liệu lưu trữ khi có yêu cầu

©Social Accountability International - 2026

M8: Tính liêm chính và minh bạch

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
M8.1 – Để đáp ứng các yêu cầu của Tiêu chuẩn này, tổ chức phải hoạt động và giao tiếp một cách liêm chính.	**Các quy trình cho:** - Các biện pháp kỷ luật đối với hành vi không tuân thủ các yêu cầu về tính liêm chính - Đào tạo nâng cao nhận thức về tính liêm chính ban đầu và định kỳ - Lồng ghép các yếu tố liêm chính vào tài liệu vận hành (ví dụ: yêu cầu xem xét khách quan tất cả các ứng viên trong quy trình tuyển dụng) - Quy trình rà soát truyền thông đạo đức đối với tất cả các tuyên bố nội bộ và bên ngoài liên quan đến thực hành lao động và tuân thủ - Cơ chế tố giác có bảo vệ chống lại hành vi trả thù - Các biện pháp kiểm soát nhằm ngăn ngừa việc làm giả, thao túng hoặc che giấu hồ sơ - Quy trình chống gian lận và chống xuyên tạc liên quan đến dữ liệu lao động và tuân thủ - Cơ chế ra quyết định theo đạo đức và báo cáo lên cấp trên đối với các xung đột giữa áp lực kinh doanh và quyền của người lao động - Các tuyên bố tuân thủ (chứng nhận, tiếp thị, truyền thông với khách hàng) - Đính chính và ban hành lại thông tin không chính xác hoặc gây hiểu lầm - Quy trình báo cáo, điều tra và thực hiện hành động khắc phục vi phạm liêm chính - Quy trình báo cáo nội bộ và báo cáo lên cấp trên đối với các mối quan ngại liên quan đến tính liêm chính **Các số liệu đo lường, chẳng hạn như:** - Số lượng sự cố liên quan đến tính liêm chính và các hành động kỷ luật liên quan trong một khoảng thời gian nhất định - Tỷ lệ phần trăm nhân sự đã trải qua khóa đào tạo nhận thức về tính liêm chính trong một khoảng thời gian nhất định - Tỷ lệ phần trăm nhân sự được chọn mẫu nhận thức được (một hoặc nhiều) chính sách/thực hành về tính liêm chính

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Số lượng sự cố can thiệp vào đánh giá được báo cáo (mục tiêu = 0) - Tỷ lệ phần trăm các cuộc đánh giá được tiến hành mà không bị hạn chế tiếp cận hoặc xảy ra sự cố mớm lời/chỉ dẫn trước - Tỷ lệ phần trăm người lao động xác nhận có quyền tự do phát biểu trong các cuộc đánh giá (từ khảo sát hoặc phản hồi phỏng vấn) - Số lượng sự cố làm giả hoặc thao túng hồ sơ - Tỷ lệ phần trăm hồ sơ vượt qua các đợt kiểm tra xác minh độ chính xác nội bộ - Tỷ lệ phần trăm hồ sơ quan trọng có khả năng truy xuất nguồn gốc (chủ sở hữu, phiên bản, phê duyệt) - Số lượng đính chính tài liệu được ban hành do các mối quan ngại về tính liêm chính
M8.2 – Tổ chức phải định kỳ báo cáo công khai về các quy trình và kết quả liên quan đến Tiêu chuẩn này. Báo cáo công khai phải đáp ứng tối thiểu các yêu cầu sau: **a) Minh bạch, trung thực và rõ ràng;** **b) Đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của các bên liên quan;** **c) Bao gồm cam kết chính sách của tổ chức;** **d) Mô tả hoạt động kinh doanh của tổ chức;**	**Các quy trình cho:** - Chu kỳ cố định (ví dụ: hàng năm hoặc hai năm một lần) để chuẩn bị và công bố các báo cáo công khai - Sự đóng góp và rà soát chéo giữa các bộ phận đối với thông tin cần báo cáo (ví dụ: bao gồm bộ phận tuân thủ, nhân sự, an toàn & sức khỏe, tài chính, đại diện người lao động). - Yêu cầu phê duyệt từ ban lãnh đạo cao nhất để xác nhận tính chính xác, đầy đủ và phù hợp với các cam kết - Tham vấn các bên liên quan chính để xác định phạm vi báo cáo, nội dung và nhu cầu tiếp cận - Xác minh chéo dữ liệu được báo cáo với các tài liệu nguồn - Soạn thảo báo cáo (bằng ngôn ngữ phi kỹ thuật, có kèm ghi chú giải thích, bản tóm tắt, đồ họa thông tin và câu hỏi thường gặp khi cần thiết) - Bao gồm cả các kết quả tích cực lẫn các thách thức, hành động khắc phục và rủi ro đang diễn ra

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
e) Truyền đạt thông tin về cách thức tổ chức giải quyết rủi ro; **f) Cung cấp thông tin theo yêu cầu về việc sử dụng các cơ chế khiếu nại và kết quả của các quy trình khiếu nại;** **g) Đáp ứng các yêu cầu pháp lý, quy định và các yêu cầu báo cáo khác; và** **h) Dễ tiếp cận và khả dụng đối với các bên liên quan.**	- Thu hút các đánh giá viên độc lập (ví dụ: kiểm toán viên hoặc quan sát viên xã hội dân sự) để rà soát độ tin cậy của nội dung báo cáo - Bao gồm cái nhìn tổng quan về các địa điểm hoạt động, lực lượng lao động, lĩnh vực, quốc gia hoạt động và chuỗi cung ứng - Tóm tắt các rủi ro đã được xác định, phương pháp ưu tiên, các nỗ lực giảm thiểu và khắc phục, cùng xu hướng hiệu quả hoạt động - Xuất bản báo cáo trực tuyến, bằng các ngôn ngữ liên quan và ở định dạng in ấn/tại chỗ dễ tiếp cận đối với người lao động và cộng đồng địa phương - Cung cấp dưới dạng tệp PDF, trang web, tờ rơi tóm tắt và định dạng trực quan - Phổ biến bản tóm tắt cho người lao động thông qua bảng thông báo, nền tảng kỹ thuật số hoặc các cuộc họp toàn thể nhân viên - So sánh nội dung và phong cách với các công ty cùng ngành, các sáng kiến ngành và thông lệ tốt nhất của SA8000 **Các số liệu đo lường, chẳng hạn như:** - Số lượng chủ đề được báo cáo - Tỷ lệ phần trăm báo cáo tái hiện hoặc nêu lại cam kết chính sách của tổ chức - Tỷ lệ phần trăm rủi ro ưu tiên đã xác định được đưa vào báo cáo - Tỷ lệ phần trăm báo cáo được ban lãnh đạo cao nhất chính thức xem xét và phê duyệt trước khi xuất bản - Tỷ lệ phần trăm báo cáo có kết hợp phản hồi từ người lao động, công đoàn hoặc các bên liên quan bên ngoài trong quá trình chuẩn bị - Tỷ lệ giữa các vấn đề tích cực so với các vấn đề tiêu cực được báo cáo - Tỷ lệ phần trăm các điểm dữ liệu được xác minh dựa trên tài liệu nguồn - Số lượng đính chính thông tin thực tế được ban hành sau khi xuất bản cho mỗi chu kỳ báo cáo

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Tỷ lệ phần trăm các bên liên quan được khảo sát nhận thấy báo cáo rõ ràng, phù hợp và hữu ích; tỷ lệ phần trăm các địa điểm vận hành và các cấp chuỗi cung ứng được mô tả trong báo cáo - Tỷ lệ phần trăm các nghĩa vụ báo cáo theo luật định/quy định hiện hành được đáp ứng - Tỷ lệ phần trăm báo cáo được dịch sang tất cả các ngôn ngữ liên quan của người lao động/bên liên quan - Tỷ lệ phần trăm người lao động cho biết đã nhìn thấy hoặc được thông báo về báo cáo
M8.3 – Tổ chức phải tham gia một cách minh bạch và cởi mở với các bên thứ ba được ủy quyền, bao gồm cả việc cung cấp quyền truy cập vào các tài liệu, hồ sơ, vật liệu, cá nhân và môi trường làm việc cần thiết.	**Các quy trình cho:** - Thông qua một chính sách cam kết hợp tác minh bạch với các bên thứ ba được ủy quyền, bao gồm chuyên gia đánh giá, các tổ chức chứng nhận, cơ quan quản lý và đại diện người lao động - Quy định các thủ tục rõ ràng để cấp quyền tiếp cận cơ sở vật chất, nhân sự, hồ sơ và tài liệu khi các yêu cầu là hợp pháp và nằm trong phạm vi - Duy trì kho lưu trữ kỹ thuật số/bản cứng cập nhật chứa các chính sách, quy trình chính, sổ đăng ký rủi ro, nhật ký đào tạo, hồ sơ khiếu nại, hồ sơ bảng lương và kế hoạch hành động khắc phục - Bảng kiểm tra các tài liệu thường được các chuyên gia đánh giá và cơ quan quản lý yêu cầu - Thiết lập khung thời gian phản hồi cho các yêu cầu - Các quy tắc ra vào hiện trường - Thẩm quyền và sắp xếp quyền tiếp cận các không gian bảo mật tách biệt với ban quản lý - Thời gian để nhân sự gặp gỡ bên thứ ba trong giờ làm việc mà không bị giảm lương hoặc chịu nguy cơ bị trả thù - Quy định cách thức giải quyết các bất đồng về phạm vi, quyền tiếp cận hoặc tính bảo mật với các bên thứ ba

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Đào tạo cho các nhà quản lý và nhân sự khác về hành vi ứng xử đúng mực trong các cuộc đánh giá/thanh tra của bên thứ ba - Đào tạo nhân sự về quyền tự do phát biểu trong các cuộc phỏng vấn của bên thứ ba và về các bảo đảm không trả thù của tổ chức - Chỉ định một đại diện ban quản lý để điều phối và tạo điều kiện thuận lợi cho các tương tác với các bên bên ngoài - Ghi chép và điều tra bất kỳ trường hợp nào mà việc tiếp cận bị trì hoãn, hạn chế hoặc không đầy đủ **Các số liệu đo lường, chẳng hạn như:** - Tỷ lệ phần trăm tài liệu được yêu cầu đã cung cấp cho bên thứ ba trong khung thời gian đã thỏa thuận - Thời gian trung bình từ khi có yêu cầu đến khi cung cấp tài liệu - Tỷ lệ phần trăm tài liệu được chọn mẫu cung cấp khớp với hồ sơ gốc mà không có sự sai lệch - Số lần các phiên bản tài liệu lỗi thời bị xuất trình trong các cuộc đánh giá - Tỷ lệ phần trăm yêu cầu đánh giá/thăm thực địa được chấp thuận không chậm trễ hoặc hạn chế - Tỷ lệ phần trăm các cuộc đánh giá/thanh tra đột xuất được tiếp nhận mà không bị gián đoạn - Tỷ lệ phần trăm các cuộc phỏng vấn theo yêu cầu được thực hiện bí mật mà không có sự can thiệp của ban quản lý - Tỷ lệ phần trăm người quản lý/nhân viên được đào tạo về cách tương tác minh bạch với các chuyên gia đánh giá/cơ quan quản lý - Tỷ lệ phần trăm người lao động xác nhận nhận thức được quyền tự do phát biểu một cách bảo mật trong các cuộc đánh giá

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Số trường hợp được ghi nhận bằng tài liệu về việc từ chối, hạn chế hoặc trì hoãn quyền tiếp cận

M9: Cơ chế giám sát và khiếu nại

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
M9.1 – Tổ chức phải giám sát hiệu quả hoạt động và hệ thống quản lý của mình để đáp ứng các yêu cầu của Tiêu chuẩn này. Việc giám sát phải đáp ứng tối thiểu các yêu cầu sau: **a. Đánh giá việc thực hiện các hành động và quy trình đã lên kế hoạch;** **b. Đánh giá sự tuân thủ Tiêu chuẩn này;** **c. Đánh giá hiệu quả hoạt động của các đối tác kinh doanh liên quan so với các kỳ vọng chung đã được thiết lập; và** **d. Được ghi chép đầy đủ.**	**Các quy trình cho:** - Kế hoạch giám sát hàng năm nêu rõ phạm vi, tần suất, nhân sự chịu trách nhiệm và phương pháp - Thu hút đại diện người lao động, công đoàn và các bên liên quan bên ngoài vào việc thiết kế và xác nhận giá trị của hoạt động giám sát - Duy trì sổ đăng ký cập nhật liên tục về tất cả các hành động đã lên kế hoạch (M6/M7), kèm theo cập nhật trạng thái (chưa bắt đầu, đang tiến hành, đã hoàn thành, bị trì hoãn) - Tiến hành rà soát hàng quý với (các) Đội Hiệu quả Xã hội để xác nhận các hành động đã được thực hiện đúng như dự định - Thực hiện kiểm tra đột xuất để xác nhận các hành động đang được vận hành - So sánh nguồn lực, tiến độ và kết quả đầu ra thực tế so với kế hoạch để xác định những thiếu sót - Tiến hành đánh giá định kỳ (ít nhất hàng năm) đối với tất cả các điều khoản của Tiêu chuẩn, sử dụng các đánh giá viên nội bộ đã được đào tạo độc lập với khu vực được đánh giá - Sử dụng bảng kiểm tra tự đánh giá SA8000, khảo sát người lao động và xem xét của ban quản lý để xác định các lỗ hổng/khoảng trống - Rà soát định kỳ sự tuân thủ của các đối tác kinh doanh đối với các kỳ vọng chung - Ở những nơi có rủi ro cao, yêu cầu báo cáo đánh giá, chứng nhận hoặc đánh giá độc lập từ các đối tác kinh doanh

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Tiến hành các chuyến thăm thực địa chung với các nhà cung cấp, tổ chức phi chính phủ (NGO) hoặc công đoàn để xác minh hiệu quả hoạt động trong các chuỗi cung ứng nhạy cảm - Hệ thống xếp hạng đối tác dựa trên mức độ tuân thủ xã hội, khả năng đáp ứng và quản lý rủi ro - Duy trì nhật ký tổng hợp ghi lại kết quả của các cuộc đánh giá nội bộ, rà soát đối tác và theo dõi thực hiện - Duy trì nhật ký về các điểm không phù hợp, nguyên nhân gốc rễ, hành động khắc phục, người chịu trách nhiệm và ngày hoàn thành - Tóm tắt các phát hiện giám sát trong các cuộc xem xét của ban quản lý và (khi liên quan) trong các báo cáo công khai - Liên kết tất cả các phát hiện giám sát với các hành động khắc phục/phòng ngừa, được theo dõi cho đến khi đóng - Khảo sát nhân sự **Các thước đo, chẳng hạn như:** - Tần suất thực hiện các hoạt động giám sát - Tần suất thực hiện các hoạt động đánh giá theo loại hình (ví dụ: đánh giá/kiểm toán, xem xét, kiểm tra đột xuất) - Tỷ lệ tham gia khảo sát - Tỷ lệ sử dụng các cơ chế khiếu nại và phản hồi - % các điều khoản của Tiêu chuẩn được kiểm toán nội bộ trong kỳ báo cáo - Số lượng các điểm không phù hợp trong mỗi chu kỳ kiểm toán, được phân loại theo mức độ nghiêm trọng - % các đối tác kinh doanh được đánh giá theo kỳ vọng chung trong chu kỳ - % đối tác có rủi ro cao có các cuộc đánh giá hiệu quả hoạt động hoặc kiểm toán bằng văn bản

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- % các rủi ro đã xác định của đối tác được giải quyết bằng các hành động khắc phục chung hoặc hỗ trợ - % các hoạt động giám sát theo kế hoạch có kết quả đầu ra được lập thành văn bản - % các hồ sơ giám sát được lấy mẫu xác minh là chính xác và đầy đủ - % kết quả giám sát được chia sẻ nội bộ với người lao động/các ban bệ hoặc bên ngoài trong các báo cáo công khai - % giảm thiểu các phát hiện lặp lại qua các chu kỳ giám sát
M9.2 – Tổ chức phải kết hợp thông tin từ nhiều nguồn khác nhau vào các Quy trình giám sát của mình cho các nội dung sau, nếu có liên quan: **a. Đánh giá và ưu tiên rủi ro;** **b. Các chỉ báo và thước đo đã lập kế hoạch;** **c. Cơ chế giải quyết khiếu nại nội bộ và bên ngoài cùng các kênh giao tiếp;** **d. Sự tham gia và giao tiếp với người lao động;** **e. Khiếu nại và mối quan ngại của các bên liên quan;** **f. Đối thoại xã hội và phản hồi từ các thỏa thuận ba bên và các thỏa thuận ràng buộc khác có liên quan;**	**Quy trình cho:** - Quy định cụ thể tất cả các nguồn thông tin bắt buộc, phân công trách nhiệm và xác định tần suất thu thập - Duy trì một kho lưu trữ để lưu giữ các thông tin đầu vào từ các đánh giá rủi ro, các thước đo, khiếu nại, kiểm toán và các nguồn bên ngoài phục vụ việc phân tích và đối chiếu chéo - Sử dụng các chu kỳ giám sát để xem xét và cập nhật sổ đăng ký rủi ro của tổ chức bằng dữ liệu giám sát mới - So sánh các rủi ro đã xác định với dữ liệu khiếu nại thực tế để kiểm tra tính chính xác của việc ưu tiên rủi ro - Tích hợp các thước đo đã lập kế hoạch (từ M6–M8) vào bảng thông tin giám sát được cập nhật hàng quý - So sánh xu hướng của chỉ báo với các mục tiêu, kích hoạt các hành động khắc phục khi không đạt các ngưỡng quy định - Chia sẻ các chỉ báo với ban đại diện người lao động để xác thực và đóng góp ý kiến - Theo dõi tần suất, loại hình và tình trạng giải quyết các khiếu nại từ các cơ chế nội bộ và bên ngoài - Thu thập và xem xét thông tin từ công đoàn, các tổ chức phi chính phủ (NGO), đường dây nóng hoặc báo cáo của ban thanh tra

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
g. Nguồn tin tức và thông tin công khai; **h. Kiểm toán nội bộ và bên ngoài; và** **i. Chuyên gia bên ngoài.**	- Tiến hành các cuộc khảo sát ẩn danh và thảo luận nhóm tập trung định kỳ để nắm bắt cảm nhận về rủi ro, quyền lợi và bầu không khí nơi làm việc - Đối chiếu chéo lời khai của người lao động với tài liệu và kết quả kiểm tra thực tế - Xem xét mức độ phù hợp với các thỏa ước lao động tập thể và/hoặc các khuôn khổ ngành hay khuôn khổ ba bên - Đưa đại diện công đoàn vào các đợt xem xét giám sát - Sử dụng các công cụ để theo dõi tin tức, báo cáo của tổ chức phi chính phủ và bản tin của chính phủ về quyền lao động và rủi ro ngành - So sánh kết quả hoạt động của tổ chức với các báo cáo của các đơn vị cùng ngành/toàn ngành - Gắn cờ cảnh báo đối với các báo cáo bên ngoài về cáo buộc vi phạm tại các nhà cung cấp, khu vực hoặc ngành có liên quan đến tổ chức - Thu thập và xem xét các phát hiện từ các đợt kiểm toán nội bộ, kiểm toán chứng nhận, kiểm toán khách hàng và thanh tra chính phủ - So sánh kết quả kiểm toán theo thời gian - Đối chiếu chéo các phát hiện kiểm toán với lời chứng của người lao động và dữ liệu khiếu nại - Mời các chuyên gia về quyền lao động, chuyên gia an toàn vệ sinh lao động hoặc cố vấn pháp lý để xem xét các hoạt động giám sát và đánh giá rủi ro - Ủy thác các cuộc đánh giá bên ngoài đối với các lĩnh vực có rủi ro cao như một phần của công tác giám sát - Thành lập các ban cố vấn chuyên gia để định kỳ xem xét dữ liệu giám sát và đưa ra các khuyến nghị, nếu có liên quan - Triệu tập (các) Đội Hiệu quả Xã hội để so sánh các dữ liệu đầu vào từ nhiều nguồn và xác định các quy luật hoặc thiếu sót

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Cung cấp các phát hiện tổng hợp từ tất cả các nguồn cho ban lãnh đạo cấp cao và đại diện người lao động **Các thước đo, chẳng hạn như:** - Số lần mỗi năm sổ đăng ký rủi ro được cập nhật bằng dữ liệu giám sát mới - % rủi ro mới được xác định qua giám sát mà không có trong sổ đăng ký rủi ro của chu kỳ trước - % mục tiêu của tổ chức có ít nhất một chỉ số hiệu quả hoạt động đang áp dụng được theo dõi thông qua giám sát - % các chỉ báo theo kế hoạch được xem xét trong khoảng thời gian giám sát đã định - % các trường hợp mà thước đo vượt ngưỡng đã kích hoạt các hành động khắc phục - % các vấn đề khiếu nại được đưa vào báo cáo giám sát - % khiếu nại có kết quả được lập thành văn bản và liên kết với các hành động khắc phục - % các khiếu nại bên ngoài được tích hợp vào các quy trình giám sát - % người lao động tham gia khảo sát, phỏng vấn hoặc thảo luận nhóm tập trung hàng năm - % báo cáo giám sát trích dẫn ý kiến đóng góp của người lao động làm nguồn dữ liệu - Số ngày trung bình để ghi nhận và xử lý các mối quan ngại của các bên liên quan - % các phiên đối thoại xã hội hoặc thỏa thuận được xem xét như một phần của công tác giám sát - % các cam kết từ các thỏa thuận ba bên/thỏa thuận ngành được theo dõi về sự tuân thủ - % các ý kiến đóng góp của công đoàn/đại diện được đưa vào báo cáo giám sát - Số lượng tin tức bên ngoài, báo cáo của tổ chức phi chính phủ hoặc chính phủ được xem xét trong mỗi chu kỳ giám sát - % các chu kỳ giám sát có phân tích xu hướng kết quả kiểm toán nội bộ và bên ngoài - % các phát hiện kiểm toán được kiểm chứng chéo với dữ liệu khiếu nại hoặc ý kiến đóng góp của người lao động

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Số lần mời các chuyên gia bên ngoài tham gia mỗi năm - % các phát hiện được chứng minh bởi nhiều hơn một nguồn độc lập

M9.3 – Tổ chức phải thiết lập, duy trì và giám sát một cơ chế khiếu nại để nhân sự nêu lên các mối quan ngại, vấn đề, than phiền, sự cố và khiếu nại liên quan đến Tiêu chuẩn này chống lại tổ chức hoặc các đối tác kinh doanh của tổ chức. Cơ chế khiếu nại của tổ chức dành cho nhân sự phải:
• Hợp pháp; dễ tiếp cận; có thể dự đoán được; công bằng; minh bạch; dựa trên đối thoại; phù hợp với quyền; và là nguồn để cải tiến liên tục;
• Duy trì tính bảo mật cho người dùng;
• Không dẫn đến việc trả đũa người dùng, dù là từ phía tổ chức hay các bên khác; và
• Không dẫn đến việc mất thu nhập do nhân sự tham gia vào các thủ tục khiếu nại.
	Quy trình cho:
	- Các chiến dịch truyền thông về mục đích, quy trình và giá trị của cơ chế giải quyết khiếu nại
	- Đưa đại diện các bên liên quan vào việc thiết kế hoặc xem xét cơ chế giải quyết khiếu nại
	- Xem xét các nhóm dễ bị tổn thương trong việc đảm bảo khả năng tiếp cận cơ chế giải quyết khiếu nại
	- Sử dụng bên thứ ba trung lập trong việc giải quyết khiếu nại, khi thích hợp
	- Công bố các thước đo và dữ liệu liên quan đến khiếu nại
	- Công bố các cải tiến hoặc thay đổi được thực hiện nhằm ứng phó với các phát hiện từ khiếu nại
	- Các quy trình cụ thể để xử lý các vấn đề như:
	  o Bạo lực và quấy rối trên cơ sở giới (GBVH) và phân biệt đối xử
	  o Lao động trẻ em
	- Chính sách khiếu nại bằng văn bản khẳng định quyền nêu vấn đề của người lao động mà không bị trả đũa, phù hợp với các nguyên tắc của SA8000
	- Bao quát các mối quan ngại, sự cố, than phiền và khiếu nại liên quan đến tổ chức và các đối tác kinh doanh của tổ chức
	- Nhiều kênh để nêu khiếu nại (ví dụ: hòm thư góp ý, đường dây nóng, ứng dụng di động, email, người đại diện ngang hàng, giờ làm việc trực tiếp tại văn phòng nhân sự)
	- Đào tạo nhân viên mới về cơ chế giải quyết khiếu nại trong quá trình định hướng hội nhập
	- Sử dụng áp phích, tờ rơi và thông báo kỹ thuật số để giúp nhân sự luôn nắm được cách thức và nơi nêu lên các mối quan ngại

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Cung cấp thông tin bằng tất cả các ngôn ngữ và hình thức phù hợp (hình ảnh trực quan, giải thích bằng lời) - Quy định rõ cách thức tiếp nhận, ghi chép, xác nhận và phân công theo dõi khiếu nại - Xác nhận đã nhận (trừ trường hợp ẩn danh) bao gồm mã số vụ việc hoặc mã định danh tham chiếu - Nhập các khiếu nại vào cơ sở dữ liệu an toàn hoặc sổ theo dõi có hạn chế quyền truy cập - Phân chia mức độ nghiêm trọng cho các khiếu nại để hỗ trợ việc sắp xếp thứ tự ưu tiên xử lý vụ việc - Các cuộc điều tra được tiến hành với sự tham gia của đại diện người lao động, khi thích hợp - Giám sát các dấu hiệu trả đũa hoặc đe dọa đối với người khiếu nại - Xác định khung thời gian tối đa để điều tra và giải quyết khiếu nại - Ghi nhận các hành động khắc phục, các biện pháp bồi thường được cung cấp và các bước theo dõi tiếp theo - Cập nhật cho nhân sự về tiến độ và kết quả (trừ khi khiếu nại là ẩn danh) - Các quy trình báo cáo lên cấp cao hơn đối với các vụ việc chưa được giải quyết - Kiểm thử áp lực đối với các kênh khiếu nại (ví dụ: gửi khiếu nại giả lập) để đảm bảo tính năng hoạt động tốt - Cơ quan giám sát khiếu nại bao gồm ban quản lý, đại diện người lao động và các bên liên quan bên ngoài (khi thích hợp) để đảm bảo tính công tâm - Định kỳ mời các tổ chức phi chính phủ độc lập, kiểm toán viên hoặc công đoàn đến xem xét tính hợp pháp và hoạt động của cơ chế giải quyết khiếu nại - Xem xét liệu việc nêu khiếu nại có gây ra gánh nặng tài chính hay hậu cần hay không - Chia sẻ các mốc thời gian, các bước và kết quả xử lý khiếu nại trong các chính sách và hoạt động đào tạo - Giới hạn thời gian tối đa cho từng giai đoạn của quy trình giải quyết khiếu nại

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Cơ hội để người khiếu nại trình bày bằng chứng, có người đại diện đi cùng hoặc nhận hỗ trợ dịch thuật - Tiếp cận thông dịch viên, trợ giúp pháp lý hoặc các dịch vụ hỗ trợ khác khi cần thiết - Các phiên điều trần khiếu nại tại các địa điểm trung lập nhằm giảm thiểu tối đa nguy cơ bị ban quản lý can thiệp - Công bố dữ liệu ẩn danh về số lượng, loại hình và kết quả giải quyết khiếu nại trong các báo cáo thường niên - Cơ chế để ban đại diện người lao động và các bên liên quan xem xét hoạt động của các quy trình giải quyết khiếu nại hàng năm - Kết hợp các phương án đối thoại có điều phối viên hoặc hòa giải trước khi báo cáo lên cấp cao hơn - Sau khi giải quyết, thảo luận theo dõi với người khiếu nại để tìm hiểu mức độ hài lòng và rút ra bài học kinh nghiệm - Tiếp cận các kênh bên ngoài (ví dụ: công đoàn, cơ quan quản lý, tòa án) nếu giải quyết nội bộ không thành công - Xem xét các mô thức khiếu nại để xác định các nguyên nhân mang tính hệ thống hoặc các yếu tố góp phần - Trình bày dữ liệu khiếu nại và các bài học kinh nghiệm trong các cuộc xem xét của lãnh đạo để ra quyết định - Điều chỉnh chương trình đào tạo, thủ tục hoặc chính sách dựa trên các xu hướng khiếu nại - So sánh thiết kế và hiệu quả của cơ chế khiếu nại với các đơn vị cùng ngành hoặc các thông lệ tốt nhất trong ngành - Phân công một số lượng hạn chế các cán bộ xử lý khiếu nại đã qua đào tạo với quyền truy cập có kiểm soát vào hồ sơ khiếu nại - Lưu trữ nội dung khiếu nại được gửi đến trong hệ thống kỹ thuật số có bảo vệ bằng mật khẩu hoặc tệp hồ sơ vật lý có khóa, kèm nhật ký truy cập

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Đường dây nóng, hòm thư hoặc nền tảng của bên thứ ba cho phép người dùng báo cáo mà không cần tiết lộ danh tính của họ - Đào tạo nhân sự xử lý khiếu nại về nghĩa vụ bảo mật, yêu cầu về quyền riêng tư và hậu quả của việc vi phạm - Thiết lập chính sách bằng văn bản nghiêm cấm hành vi trả đũa của người quản lý, đồng nghiệp, nhà cung cấp hoặc nhà thầu - Xếp hành vi trả đũa vào nhóm vi phạm kỷ luật với các chế tài xử phạt cụ thể - Sau khi khiếu nại được gửi đi, tiến hành phỏng vấn hoặc khảo sát theo dõi đối với người khiếu nại để xác nhận không có hành vi trả đũa nào xảy ra - Mở rộng kỳ vọng chống trả đũa sang các đối tác kinh doanh và nhà thầu thông qua hợp đồng và quy tắc ứng xử - Cho phép nhân sự nộp hoặc theo dõi khiếu nại trong giờ làm việc có hưởng lương mà không bị mất thu nhập - Hệ thống nhân sự hoặc tính lương đánh dấu các cuộc họp hoặc phiên điều trần liên quan đến khiếu nại là thời gian làm việc có hưởng lương - Rà soát hồ sơ bảng lương của nhân sự đã sử dụng hệ thống khiếu nại để xác nhận rằng không có khoản khấu trừ lương nào xảy ra - Rà soát xem dữ liệu khiếu nại có chỉ được truy cập bởi nhân viên được ủy quyền hay không - Quyền tiếp cận kênh kháng nghị hoặc đường dây nóng bên ngoài nếu các lo ngại về bảo mật hoặc không trả đũa phát sinh nội bộ - Điều tra và khắc phục nếu phát hiện các vi phạm bảo mật, hành vi trả đũa hoặc khấu trừ lương - Lập tài liệu và phân tích mọi vi phạm bảo mật, trường hợp trả đũa hoặc tranh chấp tiền lương liên quan đến khiếu nại **Các thước đo, chẳng hạn như:**

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Số lượng khiếu nại đã tiếp nhận - Thời gian xử lý trung bình của quy trình khiếu nại - Tỷ lệ % hài lòng với kết quả của các quy trình khiếu nại - Tỷ lệ % người lao động biết cách thức và nơi nộp khiếu nại - Số lượng kênh tiếp nhận khiếu nại hiện có - Tỷ lệ % các kênh khiếu nại và tài liệu thông tin có sẵn bằng các ngôn ngữ liên quan của người lao động - Tỷ lệ % khiếu nại được xác nhận tiếp nhận trong khung thời gian quy định - Tỷ lệ % tổng số khiếu nại được gửi ẩn danh - Tỷ lệ % khiếu nại được ghi nhận chính xác trong hệ thống theo dõi - Tỷ lệ % khiếu nại được điều tra trong khung thời gian quy định - Tỷ lệ % các trường hợp được chuyển lên cấp quản lý cấp cao hoặc xem xét bên ngoài - Tỷ lệ % khiếu nại liên quan đến các đối tác kinh doanh - Tỷ lệ % khiếu nại được giải quyết trong thời hạn quy định - Tỷ lệ % người khiếu nại xác nhận họ hài lòng với phương án giải quyết - Tỷ lệ % người lao động tin rằng họ có thể nêu vấn đề mà không bị trả đũa - Tỷ lệ % các đợt xem xét khiếu nại được tiến hành với sự tham gia của người lao động hoặc các bên liên quan bên ngoài - Tỷ lệ % người lao động và các bên liên quan bên ngoài báo cáo tin tưởng cơ chế khiếu nại là công bằng, vô tư - Số lần mỗi năm cơ chế khiếu nại được đánh giá bởi kiểm toán viên độc lập, các tổ chức phi chính phủ (NGO) hoặc công đoàn - Tỷ lệ % người lao động và các bên liên quan bên ngoài có thể giải thích cách thức nộp khiếu nại - Số lượng kênh khiếu nại khác nhau được sử dụng trên thực tế - Tỷ lệ % người lao động hoặc các bên liên quan bên ngoài thuộc các nhóm dễ bị tổn thương báo cáo sự tự tin khi sử dụng cơ chế

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Tỷ lệ % khiếu nại được xác nhận tiếp nhận trong khung thời gian đã công bố - Tỷ lệ % khiếu nại được giải quyết trong khung thời gian đã công bố - Tỷ lệ % người khiếu nại báo cáo hiểu các giai đoạn và thời hạn của quy trình khiếu nại - Tỷ lệ % trường hợp khiếu nại mà người khiếu nại đã tiếp cận các dịch vụ thông dịch, pháp lý hoặc các dịch vụ hỗ trợ sẵn có khác - Tỷ lệ % người khiếu nại xác nhận họ được trao cơ hội bình đẳng để đưa ra bằng chứng và lập luận - Tỷ lệ % khiếu nại được giải quyết thông qua đối thoại hoặc hòa giải thay vì quyết định đơn phương - Tỷ lệ % trường hợp đã giải quyết mà người khiếu nại được yêu cầu phản hồi về quy trình khiếu nại - Tỷ lệ % khiếu nại chưa được giải quyết được chuyển tiếp đến các công đoàn, cơ quan quản lý hoặc tòa án bên ngoài - Tỷ lệ % các vấn đề mang tính hệ thống được xác định thông qua khiếu nại dẫn đến các thay đổi về chính sách hoặc quy trình - Tỷ lệ % giảm các khiếu nại lặp lại về cùng một vấn đề so với cùng kỳ năm trước - Tỷ lệ % các cuộc họp xem xét của ban quản lý có bao gồm phân tích dữ liệu khiếu nại nhằm cải tiến liên tục - Tỷ lệ % nhân sự xử lý khiếu nại được đào tạo hàng năm về các yêu cầu bảo mật - Tỷ lệ % các vụ việc trả đũa được điều tra và giải quyết trong khung thời gian quy định - Tỷ lệ % hợp đồng đối tác kinh doanh bao gồm các kỳ vọng về việc không trả đũa liên quan đến việc sử dụng cơ chế khiếu nại - Tỷ lệ % trường hợp chọn mẫu mà hồ sơ bảng lương xác nhận không có khấu trừ do tham gia vào hoạt động liên quan đến khiếu nại - Tỷ lệ % các vi phạm được phát hiện (bảo mật, trả đũa, tác động đến tiền lương) dẫn đến các hành động khắc phục

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu

M9.4 – Tổ chức phải thiết lập, duy trì và giám sát một cơ chế khiếu nại để các bên liên quan bên ngoài nêu lên các mối quan ngại, vấn đề, than phiền, sự cố và khiếu nại liên quan đến Tiêu chuẩn này chống lại tổ chức hoặc các đối tác kinh doanh của tổ chức. Cơ chế khiếu nại của tổ chức dành cho các bên liên quan bên ngoài phải:
 	
• **Hợp pháp; dễ tiếp cận; có thể dự đoán được; công bằng; minh bạch; dựa trên đối thoại; phù hợp với quyền; và là nguồn để cải tiến liên tục;**
• **Duy trì tính bảo mật cho người dùng;**
• **Không dẫn đến việc trả đũa người dùng, dù là từ phía tổ chức hay các bên khác; và**
• **Không dẫn đến việc mất thu nhập do nhân sự tham gia vào các thủ tục khiếu nại.**
	Quy trình cho việc:
	
	- Bao gồm đại diện của các bên liên quan trong các cơ chế
	- Xem xét các nhóm dễ bị tổn thương về khả năng tiếp cận
	- Sử dụng các bên thứ ba trung lập trong các cơ chế
	- Bao quát các mối quan ngại, sự cố, than phiền và khiếu nại do các bên liên quan bên ngoài nêu ra liên quan đến tổ chức hoặc các đối tác kinh doanh của tổ chức
	- Cung cấp thông tin bằng tất cả các ngôn ngữ liên quan và các định dạng dễ tiếp cận (hình ảnh trực quan, giải thích bằng lời) cho các bên liên quan bên ngoài
	- Lập tài liệu về cách thức tiếp nhận, ghi nhận và xác nhận khiếu nại bên ngoài
	- Gửi giấy xác nhận tiếp nhận (trừ trường hợp ẩn danh) có bao gồm mã số vụ việc hoặc mã tham chiếu
	- Nhập các khiếu nại bên ngoài vào cơ sở dữ liệu an toàn hoặc sổ ghi chép, với quyền truy cập bị hạn chế
	- Chỉ định mức độ nghiêm trọng cho các khiếu nại bên ngoài để hỗ trợ việc sắp xếp thứ tự ưu tiên xử lý vụ việc
	- Tiến hành điều tra với sự tham gia của đại diện các bên liên quan khi thích hợp
	- Giám sát các dấu hiệu trả đũa hoặc đe dọa đối với người khiếu nại
	- Xác định khung thời gian tối đa để điều tra và giải quyết các khiếu nại bên ngoài
	- Ghi nhận các hành động khắc phục, các biện pháp khắc phục được cung cấp và các bước theo dõi đã thực hiện để phản hồi các khiếu nại bên ngoài
	- Cập nhật cho các bên liên quan về tiến độ và kết quả (trừ khi khiếu nại là ẩn danh)
	- Các lộ trình chuyển cấp xử lý nếu các khiếu nại vẫn chưa được giải quyết
	- Cung cấp nhiều kênh báo cáo, bao gồm:
	  ○ Cấp giám sát
	  ○ Ứng dụng di động
	  ○ Khảo sát

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	○ Email ○ Biểu mẫu trên web ○ Thư tín ○ Hòm thư vật lý ○ Hòm thư vật lý ngoài địa điểm - Xem xét các nhóm dễ bị tổn thương trong việc đảm bảo khả năng tiếp cận các kênh khiếu nại bên ngoài - Sử dụng các bên thứ ba trung lập trong việc xử lý khiếu nại bên ngoài, khi thích hợp - Truyền thông về các thước đo và dữ liệu liên quan đến khiếu nại tới các bên liên quan bên ngoài theo các định dạng phù hợp - Truyền thông về các cải tiến hoặc thay đổi được thực hiện nhằm phản hồi các khiếu nại **Các thước đo, chẳng hạn như:** - Số lượng khiếu nại bên ngoài đã tiếp nhận - Thời gian xử lý trung bình của quy trình khiếu nại bên ngoài - Tỷ lệ % hài lòng của những người khiếu nại bên ngoài đối với kết quả của các quy trình khiếu nại - Tỷ lệ % các bên liên quan bên ngoài biết cách thức và nơi nộp khiếu nại - Số lượng kênh tiếp nhận khiếu nại dành cho các bên liên quan bên ngoài - Tỷ lệ % các kênh khiếu nại và tài liệu thông tin có sẵn bằng các ngôn ngữ liên quan của bên liên quan bên ngoài - Tỷ lệ % khiếu nại bên ngoài được xác nhận tiếp nhận trong khung thời gian quy định - Tỷ lệ % tổng số khiếu nại bên ngoài được gửi ẩn danh - Tỷ lệ % khiếu nại bên ngoài được ghi nhận chính xác trong hệ thống theo dõi - Tỷ lệ % khiếu nại bên ngoài được điều tra trong khung thời gian quy định - Tỷ lệ % các trường hợp khiếu nại bên ngoài được chuyển lên cấp quản lý cấp cao hoặc xem xét bên ngoài

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Tỷ lệ % khiếu nại bên ngoài liên quan đến các đối tác kinh doanh - Tỷ lệ % khiếu nại bên ngoài được giải quyết trong thời hạn quy định - Tỷ lệ % người khiếu nại bên ngoài xác nhận họ hài lòng với phương án giải quyết
M9.5 – Tổ chức phải tham gia một cách thiện chí vào các quy trình khiếu nại và khắc phục bên ngoài liên quan đến các tác động bất lợi và rủi ro về nhân quyền mà tổ chức gây ra, góp phần gây ra hoặc có mối liên hệ trực tiếp thông qua các hoạt động hoặc mối quan hệ kinh doanh của mình.	**Quy trình cho việc:** - Thông qua chính sách bằng văn bản cam kết tham gia một cách công bằng, kịp thời và tôn trọng với các cơ chế khiếu nại bên ngoài - Xác định các bước nội bộ để phản hồi khi có khiếu nại bên ngoài được gửi - Chỉ định một cá nhân (hoặc nhóm) đã qua đào tạo chịu trách nhiệm điều phối việc liên lạc với các cơ quan khiếu nại bên ngoài - Cung cấp tài liệu, hồ sơ và dữ liệu được yêu cầu cho các cơ quan khiếu nại bên ngoài trong khung thời gian quy định - Nghiêm cấm hành vi trì hoãn, hạn chế hoặc gây áp lực đối với nhân sự hoặc các bên liên quan trong việc tham gia vào các quy trình khiếu nại hoặc khắc phục bên ngoài - Tham gia vào các cuộc họp, phiên điều trần hoặc phiên hòa giải do công đoàn, cơ quan quản lý hoặc các cơ quan bên ngoài liên quan khác tổ chức - Truyền thông công khai về cập nhật tiến độ với cơ quan khiếu nại bên ngoài và những người lao động hoặc các bên liên quan bị ảnh hưởng - Hợp tác với các cơ quan khiếu nại bên ngoài, công đoàn và các NGO để thiết kế các biện pháp khắc phục - Theo dõi hiệu quả của các biện pháp khắc phục và cung cấp các báo cáo định kỳ cho các cơ quan khiếu nại bên ngoài - Tham gia vào các sáng kiến khắc phục mang tính hợp tác hoặc theo ngành để giúp giải quyết các vấn đề mang tính hệ thống - Chia sẻ công khai cơ sở lập luận đằng sau các lập trường được đưa ra trong các quy trình bên ngoài

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Sau mỗi vụ khiếu nại bên ngoài, rà soát xem việc tham gia của tổ chức có đáp ứng các cam kết về tính kịp thời, tính minh bạch và tính công bằng hay không - Thu thập phản hồi từ các công đoàn, NGO và cơ quan quản lý về việc liệu sự tham gia đó có mang tính xây dựng hay không - Duy trì hồ sơ ghi chép về các trường hợp khiếu nại bên ngoài và kết quả để phục vụ việc học hỏi của tổ chức - Công khai các bài học kinh nghiệm tổng hợp thu nhận được từ các trường hợp khiếu nại bên ngoài **Các thước đo, chẳng hạn như:** - % các yêu cầu xác minh khiếu nại bên ngoài được ghi nhận trong khung thời gian quy định - Số ngày trung bình để đưa ra phản hồi thực chất cho các cơ quan tiếp nhận khiếu nại bên ngoài - % các phiên điều trần hoặc cuộc họp bên ngoài mà tổ chức tham dự khi được mời - % tài liệu và hồ sơ được yêu cầu cung cấp cho các cơ quan tiếp nhận khiếu nại bên ngoài trong thời hạn thỏa thuận - % các vụ việc khiếu nại bên ngoài mà tổ chức và cơ quan tiếp nhận khiếu nại bên ngoài đạt được biện pháp khắc phục đã thỏa thuận - % các vụ việc khiếu nại bên ngoài mà tổ chức đưa ra lý do rõ ràng cho lập trường hoặc hành động của mình - % các vụ việc khiếu nại bên ngoài mà tổ chức và các đối tác kinh doanh cùng tham gia vào các nỗ lực hợp tác nhằm hỗ trợ khắc phục - Thời gian trung bình từ khi mở vụ việc đến khi giải quyết dứt điểm hoặc khép lại
M9.6 - Kết quả của việc giám sát và cơ chế khiếu nại phải dẫn đến các hành	**Quy trình cho:**

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
động (bao gồm thay đổi hệ thống quản lý, nguồn lực và/hoặc mối quan hệ) nhằm: **a) Chấm dứt các tác động bất lợi;** **b) Ngăn ngừa các tác động bất lợi trong tương lai;** **c) Giảm thiểu rủi ro; và** **d) Đảm bảo khắc phục cho các cá nhân và nhóm chịu ảnh hưởng của các tác động bất lợi.**	- Chuyển đổi các phát hiện giám sát hoặc khiếu nại thành các yêu cầu hành động khắc phục/phòng ngừa (CAPA) có phân công người phụ trách và thời hạn cụ thể - Tự động báo cáo leo thang các phát hiện nghiêm trọng hoặc có tính hệ thống lên ban lãnh đạo cao nhất để xem xét - Liên kết các phát hiện từ khiếu nại và giám sát với sổ đăng ký rủi ro của tổ chức để cập nhật việc ưu tiên rủi ro - Thu hút sự tham gia của đại diện người lao động và các bên liên quan để xác thực các hành động và biện pháp khắc phục được đề xuất - Đình chỉ ngay lập tức các hoạt động gây hại sau khi được xác định - Yêu cầu các nhà cung cấp/đối tác liên quan đến thiệt hại chấm dứt các hoạt động góp phần gây hại và thực hiện ngay các bước để dừng các hoạt động đó, kèm theo các cam kết bằng văn bản - Sửa đổi các chính sách của tổ chức để giải quyết các lỗ hổng được phát hiện qua khiếu nại hoặc giám sát - Tích hợp các biện pháp kiểm soát phòng ngừa (ví dụ: quy trình phê duyệt mới, thiết bị an toàn, kiểm tra bảng lương tự động) - Đào tạo có mục tiêu cho các nhà quản lý, giám sát viên và người lao động để ngăn ngừa sự tái diễn của các vấn đề tương tự - Điều chỉnh bản mô tả công việc, KPI hoặc đánh giá hiệu quả công việc để củng cố các hành vi phòng ngừa - Điều chỉnh quy trình ưu tiên rủi ro dựa trên các phát hiện mới từ khiếu nại hoặc giám sát - Xem xét lại các hoạt động mua sắm, ký kết hợp đồng và sản xuất nhằm giảm thiểu rủi ro hệ thống trong hoạt động hoặc chuỗi cung ứng của tổ chức - Duy trì sổ theo dõi liên kết từng khiếu nại hoặc phát hiện giám sát với các hành động khắc phục, phòng ngừa và đền bù, kèm theo thời hạn và cập nhật trạng thái

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Tổng hợp các kết quả và hành động vào các báo cáo gửi cho người lao động, các cuộc họp xem xét của lãnh đạo và công bố thông tin công khai khi có liên quan **Các chỉ số đo lường, chẳng hạn như:** - % các phát hiện giám sát và khiếu nại được liên kết với các hành động khắc phục, phòng ngừa hoặc đền bù chính thức - % các vụ việc có mức độ nghiêm trọng cao được báo cáo leo thang lên ban lãnh đạo cao nhất hoặc (các) Nhóm Hiệu quả Xã hội trong khung thời gian quy định - Số lần mỗi năm sổ đăng ký rủi ro được cập nhật các phát hiện mới từ khiếu nại hoặc giám sát - % các kế hoạch hành động khắc phục được đại diện người lao động hoặc các bên liên quan chịu ảnh hưởng xem xét hoặc xác thực - % các tác động bất lợi đã xác nhận được chấm dứt hoàn toàn trong khoảng thời gian thực hiện hành động khắc phục đã định - % các trường hợp mà việc xác minh theo dõi xác nhận các hoạt động hoặc điều kiện gây hại không còn xảy ra - % các lĩnh vực tác động đã được giải quyết trước đó nhưng vấn đề tương tự lại tái diễn - Số ngày trung bình từ khi xác định tác động nghiêm trọng đến khi thực hiện các biện pháp ngăn chặn tức thời - % các khiếu nại hoặc phát hiện giám sát dẫn đến việc thay đổi quy trình hoặc chính sách của tổ chức - % các nhà quản lý và giám sát viên được đào tạo về các biện pháp phòng ngừa mới - % mức giảm các vấn đề tái diễn so với các kỳ giám sát trước - % các hành động giảm thiểu rủi ro đã xác định được hoàn thành đúng thời hạn - Khoảng thời gian giám sát trung bình tại các khu vực có rủi ro cao trước và sau khi áp dụng các biện pháp giảm thiểu

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu
	- Mức giảm điểm mức độ nghiêm trọng của rủi ro trung bình sau khi thực hiện các biện pháp giảm thiểu - % các mối quan hệ với nhà cung cấp hoặc đối tác được điều chỉnh để giảm thiểu rủi ro hệ thống trong hoạt động hoặc chuỗi cung ứng - % các cá nhân hoặc nhóm bị ảnh hưởng nhận được biện pháp khắc phục đã thỏa thuận - Số ngày trung bình từ khi xác nhận khiếu nại đến khi thực hiện xong biện pháp khắc phục đã thỏa thuận - % người khiếu nại báo cáo rằng biện pháp khắc phục được cung cấp là công bằng và hiệu quả - % các biện pháp khắc phục được phối hợp thực hiện cùng các đối tác kinh doanh hoặc các bên liên quan bên ngoài - % các cuộc họp xem xét của lãnh đạo có bao gồm phân tích các hành động và kết quả từ các quy trình M9.8 - % các hành động dẫn đến việc cập nhật tài liệu đào tạo, hệ thống hoặc quy trình quản lý rủi ro - Số lượng đánh giá chính thức mỗi năm nhằm đánh giá hiệu quả của các hành động khắc phục và phòng ngừa

M10: Phân tích chiến lược, xem xét và cải tiến liên tục

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
M10.1 – Tổ chức phải định kỳ xem xét hiệu quả hoạt động của mình so với các mục tiêu và Tiêu chuẩn này. Trong quá trình xem xét, tổ chức phải đánh giá tối thiểu:	**Quy trình cho:** - Một lịch xem xét chính thức (ví dụ: các cuộc họp xem xét nội bộ hàng quý và một cuộc họp xem xét toàn diện hàng năm) được tích hợp với kế hoạch kinh doanh và chu kỳ đánh giá

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
a. Tiến độ đạt được các mục tiêu; **b. Hiệu quả của các hành động và quy trình đã lập kế hoạch và thực hiện;** **c. Tính phù hợp và đầy đủ của các hành động, quy trình và nguồn lực đã lập kế hoạch và thực hiện;** **d. Hiệu quả của hệ thống quản lý; và** **e. Cơ hội để cải thiện hiệu quả hoạt động.**	- Biểu mẫu chương trình họp xem xét của lãnh đạo bao gồm đầy đủ tất cả các dữ liệu đầu vào theo yêu cầu - Chỉ định một đại diện ban quản lý cấp cao chủ trì cuộc xem xét - Dữ liệu được biên soạn từ hoạt động giám sát (M9.1), cơ chế khiếu nại (M9.3–M9.8), các đợt đánh giá, các đợt đánh giá rủi ro và phản hồi của các bên liên quan - Duy trì bảng theo dõi trực tiếp so sánh tiến độ thực tế so với kế hoạch đối với từng mục tiêu của SA8000 và của tổ chức - Xem xét các chỉ số hiệu quả hoạt động có liên quan - Xác định nguyên nhân không đạt mục tiêu (ví dụ: hạn chế về nguồn lực, điểm yếu trong quy trình, sự xáo trộn bên ngoài) - Cập nhật các mục tiêu và chỉ tiêu khi liên tục không đạt được hoặc đạt được sớm hơn dự kiến, nhằm đảm bảo tính phù hợp liên tục - Đánh giá các hành động khắc phục, phòng ngừa và đền bù đã thực hiện để xác định xem chúng đã loại bỏ hoặc giảm thiểu rủi ro và tác động hay chưa - Thu thập phản hồi của người lao động và các bên liên quan để đánh giá xem các hành động đã thực hiện có hiệu quả hay không - Bao gồm đại diện từ bộ phận nhân sự, mua sắm, sản xuất và các ban đại diện người lao động để đánh giá hiệu quả từ nhiều góc độ - Đánh giá xem các nguồn lực tài chính, nhân sự, vật chất và thông tin có còn đầy đủ để đáp ứng các mục tiêu của SA8000 và của tổ chức hay không - Đánh giá xem nhân sự có đủ năng lực, được đào tạo và có đủ thẩm quyền cần thiết để thực hiện trách nhiệm của mình hay không - Đánh giá xem năng lực của các đối tác kinh doanh có phù hợp với kỳ vọng chung và các cam kết của tổ chức hay không - Xem xét kết quả từ các đợt đánh giá nội bộ (M9.1), bao gồm các điểm không phù hợp và các vấn đề tái diễn - Đánh giá tỷ lệ sử dụng, mức độ tin cậy và tính hiệu quả của các kênh khiếu nại

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
	- Đánh giá xem các chính sách, quy trình, vai trò và tài liệu có tiếp tục phù hợp với cấu trúc SA8000:2026 hay không - So sánh hiệu quả hoạt động với các thực hành tốt nhất bên ngoài và các chuẩn mực ngành - Sử dụng dữ liệu dài hạn từ khiếu nại, đánh giá và KPI để xác định các vấn đề tái diễn hoặc các xu hướng tích cực đáng để nhân rộng - Duy trì nhật ký theo dõi tất cả các cơ hội cải tiến, các hành động đã thực hiện và các đánh giá tiếp theo - Lập báo cáo tóm tắt cuộc họp xem xét của lãnh đạo có chữ ký, bao gồm tất cả các điểm đánh giá bắt buộc (từ a–e) kèm theo các kết luận và bước tiếp theo - Chia sẻ kết quả xem xét tóm tắt và các cam kết cải tiến với toàn thể nhân sự bằng các định dạng và ngôn ngữ dễ tiếp cận - Tại cuộc xem xét tiếp theo, đánh giá xem các hành động đã quyết định trong cuộc họp trước có được hoàn thành và đạt hiệu quả hay không **Các chỉ số đo lường, chẳng hạn như:** - % các cuộc họp xem xét của lãnh đạo theo kế hoạch được hoàn thành trong khung thời gian dự kiến - % thành phần tham dự bắt buộc (lãnh đạo cao nhất, đại diện người lao động, các phòng ban chủ chốt) có mặt - % các cuộc xem xét kết hợp dữ liệu từ tất cả các đầu vào bắt buộc - % các hành động từ cuộc xem xét trước được xác nhận là đã hoàn thành trước đợt xem xét tiếp theo - % các báo cáo xem xét của lãnh đạo ghi chép đầy đủ các phần bắt buộc (từ a–e) - % các mục tiêu của tổ chức và SA8000 đạt hoặc vượt chỉ tiêu trong kỳ xem xét - % các mục tiêu chưa đạt được phân tích nguyên nhân gốc rễ và chỉ định hành động khắc phục

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
	- % các mục tiêu được xem xét và cập nhật để duy trì sự nhất quán với các rủi ro, chính sách và ưu tiên của các bên liên quan - % các hành động khắc phục, phòng ngừa và đền bù được đánh giá là thành công trong việc loại bỏ hoặc giảm thiểu các vấn đề đã xác định - % các hành động được đánh giá là hiệu quả dựa trên phản hồi của người lao động hoặc các bên liên quan bên ngoài - % các quy trình được giám sát đáp ứng các mục tiêu hiệu quả hoạt động hoặc ngưỡng tuân thủ đã định - % các vấn đề tái diễn trong các cuộc xem xét tiếp theo - % các phòng ban báo cáo có đủ nguồn lực (nhân sự, ngân sách, vật tư, thông tin) để triển khai - % các vai trò chủ chốt được đánh giá về khoảng trống năng lực trong quá trình xem xét - % các điểm không phù hợp trong đợt đánh giá được đóng trước cuộc họp xem xét của lãnh đạo - % các phát hiện từ cuộc đánh giá bên ngoài đã được xác định trước đó qua hoạt động giám sát hoặc đánh giá nội bộ - Số lượng cơ hội cải tiến mới được xác định trong mỗi đợt xem xét - % các cơ hội cải tiến đã xác định được thực hiện trước chu kỳ xem xét tiếp theo - % các hành động cải tiến kết hợp các phương pháp, công nghệ mới hoặc các cách tiếp cận hợp tác - % các kết luận xem xét dẫn đến các hành động tiếp theo cụ thể
M10.2 – Tổ chức phải kết hợp thông tin từ nhiều nguồn khác nhau trong quá trình xem xét, bao gồm các thông tin có liên quan như: **a. Đánh giá và ưu tiên rủi ro;**	**Quy trình cho:** - Một ma trận liệt kê tất cả chín nguồn thông tin (từ a–i), các phòng ban chịu trách nhiệm thu thập và tần suất mỗi nguồn phải được cung cấp trước mỗi đợt xem xét

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
b. Quy trình giám sát; **c. Cơ chế giải quyết khiếu nại nội bộ và bên ngoài cùng các kênh giao tiếp;** **d. Sự tham gia và giao tiếp với người lao động;** **e. Khiếu nại và mối quan ngại của các bên liên quan;** **f. Đối thoại xã hội và phản hồi từ các thỏa thuận ba bên và các thỏa thuận ràng buộc khác có liên quan;** **g. Nguồn tin tức và thông tin công khai;** **h. Kiểm toán nội bộ và bên ngoài; và** **i. Chuyên gia bên ngoài.**	- Cung cấp danh mục kiểm tra trước kỳ xem xét để đảm bảo rằng tất cả các báo cáo liên quan (rủi ro, đánh giá, khiếu nại, các bên liên quan, v.v.) được tổng hợp và tóm tắt thành tài liệu xem xét của lãnh đạo - Tổ chức các cuộc họp chuẩn bị giữa các bộ phận Nhân sự, An toàn & Sức khỏe nghề nghiệp (H&S), Mua sắm, Tuân thủ, đại diện người lao động và ban lãnh đạo cao nhất để diễn giải dữ liệu thu thập được trước cuộc xem xét chính thức - Sử dụng sổ đăng ký rủi ro mới nhất làm dữ liệu đầu vào thường trực cho mỗi cuộc họp xem xét của lãnh đạo - Xem xét các rủi ro mới được cảnh báo kể từ lần xem xét trước, đánh giá mức độ nghiêm trọng, khả năng xảy ra và mối liên hệ tiềm ẩn với các hoạt động kinh doanh - Bao gồm các diễn biến về nhân quyền trong ngành, quốc gia và toàn cầu có ảnh hưởng đến hồ sơ rủi ro của tổ chức - Tích hợp các kết quả từ các quy trình giám sát M9.1–M9.2 vào việc xem xét - Đánh giá xem các quy trình giám sát có đáng tin cậy và kịp thời hay không - Xem xét số liệu thống kê từ các cơ chế giải quyết khiếu nại nội bộ và bên ngoài — bao gồm loại hình, tần suất, tỷ lệ giải quyết và các lo ngại về việc trả thù - Tương quan giữa các nhóm khiếu nại với các phát hiện từ quá trình giám sát và đánh giá - Đánh giá xem các kênh tiếp nhận khiếu nại và phản hồi có được người lao động cùng các bên liên quan bên ngoài biết đến, sử dụng và tin cậy hay không - Bao gồm biên bản và các khuyến nghị từ các cuộc họp giữa người lao động và ban quản lý, các ủy ban an toàn, cùng các cuộc đối thoại với công đoàn hoặc đại diện người lao động - Trình bày kết quả từ các cuộc khảo sát định kỳ đối với người lao động (ví dụ: về quyền lợi, tiền lương, an toàn, mức độ tin cậy vào việc giải quyết khiếu nại) cho ban lãnh đạo - Tóm tắt các mối lo ngại do các tổ chức phi chính phủ (NGO), khách hàng, cộng đồng và các nhà đầu tư nêu ra

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
	- Đánh giá xem các biện pháp ứng phó của tổ chức có cải thiện lòng tin của các bên liên quan hoặc giảm bớt các mối lo ngại lặp lại hay không - Xem xét tiến độ và sự tuân thủ đối với các thỏa ước lao động tập thể (CBA) và các thỏa thuận ngành hoặc ba bên - Lấy ý kiến đóng góp chính thức từ đại diện công đoàn hoặc các hiệp hội người lao động trước hoặc trong quá trình xem xét - Tóm tắt tin tức, báo cáo của các tổ chức phi chính phủ và các cảnh báo pháp lý liên quan đến lao động, an toàn và nhân quyền tại các khu vực hoạt động của tổ chức - Xem xét cách các tổ chức cùng ngành hoặc đối thủ cạnh tranh đang giải quyết các rủi ro tương tự hoặc các vấn đề mới nổi - Xác định các xu hướng bên ngoài có thể đòi hỏi phải đánh giá rủi ro mới hoặc cập nhật các mục tiêu - Tổng hợp các phát hiện từ các đợt đánh giá nội bộ, đánh giá chứng nhận và các đợt thanh tra của khách hàng hoặc chính phủ - Xem xét tỷ lệ khắc phục và hiệu quả lâu dài của các hành động được thực hiện nhằm ứng phó với các phát hiện đánh giá - Mời các chuyên gia bên ngoài trình bày các phát hiện hoặc khuyến nghị độc lập trong quá trình xem xét - Bao gồm các nghiên cứu của bên thứ ba (ví dụ: đánh giá tiền lương) làm dữ liệu đầu vào - Duy trì một nhóm cố vấn chuyên gia để xem xét hiệu quả của hệ thống quản lý hàng năm - Trình bày một bảng hợp nhất tóm tắt các phát hiện từ cả chín nguồn, xác định các xu hướng đồng quy và phân kỳ - Tạo điều kiện cho các cuộc thảo luận có cấu trúc giữa ban lãnh đạo và đại diện người lao động để diễn giải các phát hiện tổng hợp và quyết định các hành động ưu tiên - Ghi nhận các hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến đã được thống nhất trong báo cáo xem xét của lãnh đạo, gắn liền với những người chịu trách nhiệm và mốc thời gian theo dõi

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
	- Sau mỗi lần xem xét, đánh giá xem các nguồn thông tin được sử dụng có đầy đủ và đáng tin cậy hay không, đồng thời điều chỉnh kế hoạch thu thập dữ liệu khi cần thiết **Các chỉ số, chẳng hạn như:** - % các cuộc xem xét có bao gồm dữ liệu từ ít nhất năm trong số chín nguồn thông tin được chỉ định (a–i) - Số lượng trung bình các nguồn thông tin riêng biệt được sử dụng cho mỗi chu kỳ xem xét - % các phát hiện xem xét được hỗ trợ bởi nhiều hơn một nguồn thông tin - % các nguồn thông tin được những người tham gia xem xét đánh giá là đáng tin cậy và cập nhật - % các cuộc xem xét dẫn đến việc cập nhật sổ đăng ký rủi ro của tổ chức - % các rủi ro hiện tại đã thay đổi mức độ ưu tiên dựa trên thông tin mới - % các phát hiện đánh giá đã được phản ánh trong thông tin giám sát trước khi tiến hành xem xét - % các cuộc xem xét bao gồm phân tích tóm tắt về các khiếu nại nội bộ và bên ngoài - % các phát hiện liên quan đến khiếu nại dẫn đến các hành động khắc phục, phòng ngừa hoặc xử lý khắc phục - Số lần các vấn đề về trả thù hoặc bảo mật được thảo luận trong bối cảnh xem xét của lãnh đạo - % các cuộc xem xét có kết hợp kết quả khảo sát người lao động hoặc phản hồi của ủy ban - % các đề xuất của người lao động được thực hiện hoặc giải quyết trong kết quả xem xét của lãnh đạo - % các khiếu nại hoặc lo ngại của các bên liên quan được xem xét chính thức trong cuộc xem xét của lãnh đạo - Số lượng các báo cáo bên ngoài, cập nhật truyền thông hoặc nghiên cứu ngành được đưa vào mỗi lần xem xét

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
	- % các cảnh báo hoặc xu hướng bên ngoài dẫn đến việc đánh giá lại rủi ro nội bộ hoặc thiết lập các mục tiêu mới - Số lần mỗi năm các chuyên gia hoặc tư vấn viên bên ngoài được mời tham gia để cung cấp ý kiến đóng góp cho việc xem xét của lãnh đạo - % các quyết định xem xét được hỗ trợ bởi bằng chứng từ nhiều nguồn dẫn đến các hành động cụ thể
M10.3 – Kết quả của việc xem xét này phải: **a. Cung cấp thông tin cho việc đánh giá định kỳ và ưu tiên các rủi ro cũng như các quy trình giám sát của tổ chức;** **b. Cung cấp thông tin cho chiến lược và việc ra quyết định của tổ chức; và** **c. Dẫn đến những thay đổi đối với các chính sách, nguồn lực, mục tiêu, quy trình và hành động của tổ chức, khi cần thiết.**	**Các quy trình nhằm:** - Xây dựng biểu mẫu báo cáo có cấu trúc tóm tắt các kết luận, phát hiện chính và quyết định từ mỗi lần xem xét của lãnh đạo - Phân loại kết quả xem xét thành các chủ đề, chẳng hạn như quản lý rủi ro, hiệu quả thực hiện, phản hồi của các bên liên quan, hiệu quả của hệ thống và các cơ hội cải tiến - Xác định cách thức chia sẻ các kết quả xem xét trong nội bộ và ra bên ngoài, khi cần thiết - Sau mỗi lần xem xét, cập nhật sổ đăng ký rủi ro để phản ánh các phát hiện mới, các rủi ro mới nổi hoặc các ưu tiên thay đổi được xác định trong quá trình xem xét - Tính toán lại xếp hạng rủi ro (mức độ nghiêm trọng và khả năng xảy ra) dựa trên bằng chứng từ đợt xem xét - Điều chỉnh tần suất, phạm vi hoặc các chỉ số giám sát để phù hợp với các rủi ro đã được điều chỉnh - Tạo điều kiện cho các phiên làm việc có cấu trúc với ban lãnh đạo, đại diện người lao động và các phòng ban chủ chốt để điều chỉnh kết quả xem xét của lãnh đạo phù hợp với chiến lược kinh doanh - Đưa các phát hiện xem xét vào các chu kỳ lập kế hoạch ngân sách và chiến lược hàng năm - Báo cáo các rủi ro nghiêm trọng về mặt xã hội hoặc nhân quyền từ đợt xem xét lên cơ quan ra quyết định cao nhất của tổ chức

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
	- Sử dụng những hiểu biết sâu sắc từ quá trình xem xét để đánh giá lại các mối quan hệ với các đối tác kinh doanh, các lĩnh vực hoặc các vùng tìm nguồn cung ứng - Cập nhật các chính sách bất cứ khi nào các phát hiện xem xét cho thấy sự không phù hợp hoặc các rủi ro mới - Điều chỉnh ngân sách, nhân sự hoặc cơ sở hạ tầng dựa trên các lĩnh vực được xác định là thiếu nguồn lực - Cập nhật các mục tiêu của tổ chức (M6.1) để phản ánh các ưu tiên mới, kết hợp các mốc thời gian và mục tiêu có thể đo lường được - Sửa đổi quy trình làm việc hoặc thủ tục dựa trên bằng chứng từ đợt xem xét - Tích hợp tất cả các hành động sau khi xem xét vào hệ thống theo dõi hành động khắc phục, phòng ngừa và xử lý khắc phục của tổ chức - Tóm tắt kết quả xem xét và các hành động tiếp theo thông qua các buổi phổ biến cho người lao động, các cuộc họp ủy ban và bản tin bằng ngôn ngữ dễ hiểu - Theo dõi sự phù hợp của các kết quả xem xét của lãnh đạo với các công bố thông tin ESG hoặc các khuôn khổ báo cáo nhân quyền **Các chỉ số, chẳng hạn như:** - % các quyết định xem xét của lãnh đạo dẫn đến các hành động, dự án hoặc cập nhật chính sách tiếp theo cụ thể - % các hành động sau khi xem xét được hoàn thành trong thời hạn quy định - % các thay đổi được thực hiện được đánh giá là hiệu quả thông qua việc giám sát theo dõi hoặc phản hồi từ người lao động hoặc các bên liên quan - % các phòng ban tham gia tích cực vào việc thực hiện các kết quả xem xét - % các rủi ro mới hoặc được điều chỉnh được xác định trực tiếp từ các phát hiện của đợt xem xét của lãnh đạo - % các chỉ số, tần suất hoặc phương pháp giám sát được cập nhật dựa trên kết quả xem xét

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
	- % các chiến lược của công ty hoặc bộ phận được cập nhật dựa trên các phát hiện của đợt xem xét của lãnh đạo - % các quyết định chiến lược hoặc vận hành có tham chiếu thông tin từ các cuộc xem xét của lãnh đạo - % ngân sách được phân bổ lại để giải quyết các ưu tiên hoặc thiếu sót được xác định trong đợt xem xét - % các phát hiện xem xét được thảo luận trong các cuộc họp hội đồng quản trị hoặc ban lãnh đạo cấp cao - Số lượng hoặc % các chính sách chính được sửa đổi do kết quả của việc xem xét của lãnh đạo - % các mục tiêu của tổ chức hoặc SA8000 được cập nhật sau các cuộc thảo luận xem xét - % các kết quả xem xét dẫn đến việc sửa đổi quy trình làm việc, thủ tục hoặc công cụ kỹ thuật số - % các hành động được giao được hoàn thành bởi các nhà quản lý chịu trách nhiệm trong khung thời gian quy định - % nhân viên nhận được thông tin về kết quả xem xét hoặc các cải tiến liên quan
M10.4 – Tổ chức phải chứng minh sự cải tiến liên tục về hiệu quả thực hiện việc làm thỏa đáng và hệ thống quản lý trong các hoạt động và mối quan hệ kinh doanh của mình, bao gồm bằng cách: **a. Liên tục giải quyết các rủi ro ở các cấp độ ưu tiên;** **b. Xác định và theo đuổi các cơ hội để cải thiện điều kiện làm việc**	**Các quy trình nhằm:** - Đưa cải tiến liên tục trở thành nguyên tắc cốt lõi trong tuyên bố chính sách của tổ chức - Tích hợp cải tiến liên tục vào việc lập kế hoạch hàng năm, phù hợp với các cuộc xem xét của lãnh đạo, đánh giá rủi ro và kết quả giám sát - Thành lập một nhóm thường trực (bao gồm đại diện người lao động và ban quản lý) chịu trách nhiệm xem xét dữ liệu, đề xuất các cải tiến và theo dõi tiến độ - Duy trì nhật ký các dự án cải tiến, hành động và sáng kiến đổi mới, được phân loại theo việc giảm thiểu rủi ro, nâng cao môi trường làm việc và sự tham gia

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
vượt ra ngoài các yêu cầu trong Tiêu chuẩn này; và **c. Xác định và theo đuổi các cơ hội để tăng cường sự tham gia và hội nhập của người lao động và các bên liên quan vào hệ thống quản lý của tổ chức.**	- Chuyển đổi các rủi ro tái diễn hoặc có mức độ ưu tiên thấp hơn thành các dự án cải tiến phòng ngừa có mục tiêu, ngay cả khi chúng chưa biểu hiện thành các điểm không phù hợp - Tạo điều kiện cho (các) Nhóm Hiệu quả Xã hội phát triển các biện pháp can thiệp sớm đối với các rủi ro mới nổi hoặc cấp độ thấp hơn trước khi chúng leo thang - Đánh giá các cơ hội để nâng cao vượt trên các yêu cầu tuân thủ tối thiểu - So sánh hiệu quả hoạt động với các tổ chức cùng ngành, các khuôn khổ toàn cầu (ví dụ: các công ước của ILO, UNGP) và các thực hành tốt nhất theo SA8000 - Tạo ra các cơ chế khuyến khích nhân viên đề xuất các ý tưởng cải thiện nơi làm việc vượt ra ngoài các yêu cầu của pháp luật hoặc Tiêu chuẩn - Để các ủy ban công nhân, công đoàn và các bên liên quan bên ngoài tham gia trực tiếp vào việc thiết kế, thực hiện và xem xét các thành phần của hệ thống quản lý - Tạo điều kiện cho các hội thảo chung, nơi người lao động và ban quản lý xem xét dữ liệu hiệu quả hoạt động, xác định vấn đề và cùng nhau thiết kế các biện pháp cải tiến - Mời các tổ chức phi chính phủ, các nhóm cộng đồng và khách hàng tham gia các cuộc đối thoại định kỳ về hiệu quả hoạt động, tính minh bạch và quản lý rủi ro - Hợp nhất dữ liệu hành động khắc phục, phòng ngừa và xử lý khắc phục với các cơ hội cải tiến để thúc đẩy việc học hỏi - Đánh giá kết quả của các hành động cải tiến thông qua phản hồi của người lao động và các bên liên quan bên ngoài, kiểm tra tại chỗ và các xu hướng dữ liệu hiệu quả hoạt động - Duy trì hồ sơ dạng văn bản về tất cả các sáng kiến cải tiến, bao gồm nguồn gốc (rủi ro, khiếu nại, đề xuất), phạm vi, mốc thời gian và kết quả có thể đo lường được - Đưa các kết quả cải tiến và các cơ hội mới thành một nội dung thường trực trong chương trình nghị sự của các cuộc xem xét của lãnh đạo - Tóm tắt kết quả cải tiến trong các bản cập nhật nội bộ và báo cáo công khai

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
	- Yêu cầu sự phê duyệt của ban lãnh đạo cao nhất đối với các sáng kiến cải tiến lớn và kết quả của chúng - Xem xét các dự án cải tiến không thành công hoặc bị chậm trễ để hiểu rõ các rào cản và hoàn thiện các quy trình - Khen thưởng công khai các nhóm hoặc cá nhân đóng góp vào sự cải tiến mang tính hệ thống **Các chỉ số, chẳng hạn như:** - Số lượng các sáng kiến cải tiến liên tục được triển khai hoặc hoàn thành mỗi năm - % các hành động cải tiến đề xuất được thực hiện thành công trong khung thời gian quy định - % các cải tiến đã thực hiện được xác minh là có hiệu quả thông qua việc giám sát hoặc phản hồi - % giảm điểm mức độ nghiêm trọng rủi ro tổng thể qua từng năm - % các cải tiến nhắm vào các rủi ro có mức độ ưu tiên trung bình và thấp - Số lượng sáng kiến cải tiến vượt quá các yêu cầu của SA8000 hoặc luật định - % người lao động trực tiếp được hưởng lợi từ các cải tiến vượt quá các yêu cầu của SA8000 hoặc luật định - % các dự án thí điểm hoặc các cải tiến thử nghiệm được áp dụng thành công sau khi đánh giá - % các chỉ số hiệu quả hoạt động đạt hoặc vượt các tiêu chuẩn chuẩn đối sánh của ngành hoặc thực hành tốt nhất - % các sáng kiến cải tiến có sự tham gia tích cực của người lao động hoặc đại diện người lao động trong việc thiết kế hoặc ra quyết định - Số lượng các cuộc tham vấn hoặc đối thoại chính thức với các bên liên quan bên ngoài được tổ chức hàng năm liên quan đến việc lập kế hoạch cải tiến

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu
	- % các đề xuất cải tiến của người lao động hoặc các bên liên quan bên ngoài được thực hiện hoặc thử nghiệm - % giảm các điểm không phù hợp, khiếu nại hoặc phát hiện đánh giá lặp lại qua từng năm - Tỷ lệ % tổng lực lượng lao động tham gia vào bất kỳ hoạt động cải tiến nào - Tỷ lệ % lãnh đạo cấp cao tham gia ít nhất một dự án cải tiến mỗi năm - Tỷ lệ % nâng cao mức độ hoàn thiện của hệ thống quản lý (dựa trên các công cụ đánh giá mức độ hoàn thiện nội bộ hoặc SA8000) - Mức độ liên kết giữa các cải tiến về hiệu quả xã hội với chiến lược kinh doanh hoặc ESG rộng hơn

©Social Accountability International - 2026

Phần 2: Hiệu quả hoạt động

D1: Bảo vệ trẻ em và người lao động trẻ

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
D1.1 - Tổ chức phải tôn trọng các quyền của trẻ em, bao gồm cả người lao động trẻ.	**Tuân thủ D1.2 – D1.5**	**Tuân thủ D1.2 – D1.5**

D1.2 – Tổ chức không được tuyển dụng trẻ em dưới 15 tuổi (hoặc dưới độ tuổi đi học bắt buộc, nếu cao hơn). Có thể có ngoại lệ trong các trường hợp đáp ứng định nghĩa về "Trẻ em làm việc hợp pháp" trong Tiêu chuẩn này.	**Các quy trình đối với:**
	- Sự phù hợp của các yêu cầu về độ tuổi với quảng cáo tuyển dụng và các thông tin liên quan
	- Xác minh độ tuổi của nhân sự, bao gồm:
	  o Xác minh danh tính qua cơ sở dữ liệu của chính phủ
	  o Xác minh danh tính thông qua các quy trình thực tế
	  o Hồ sơ học tập
	  o Sử dụng dịch vụ xác minh của bên thứ ba
	  o Các phương pháp thay thế khi không có hồ sơ chính thức
	- Xác minh các chính sách và hoạt động của công ty tuyển dụng bên thứ ba
	Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:
		Tác động bất lợi, chẳng hạn như:
		- trẻ em làm việc bất hợp pháp
		- người lao động trẻ dưới độ tuổi tối thiểu
		- nhân sự dưới độ tuổi tối thiểu cho loại hình công việc
		Cảm quan và Trực quan, bao gồm:
		- Bảng hướng dẫn
		- Nhân sự có vẻ chưa đủ tuổi
		- Nhân sự từ chối tiếp xúc hoặc thảo luận
		- Nhân sự được nhìn thấy đang bỏ chạy hoặc vội vã rời khỏi môi trường liên quan đến công việc
		Bằng lời nói, chẳng hạn như:
		- Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:
		  o "Con tôi đến phụ giúp"
		  o "Họ không để mấy đứa nhỏ làm việc nặng"

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu

	- Các chính sách giải quyết các yêu cầu pháp lý và các yêu cầu khác, bao gồm:
	  ○ Độ tuổi tối thiểu đối với nhân sự thông thường
	  ○ Độ tuổi tối thiểu đối với lao động trẻ
	  ○ Độ tuổi tối thiểu đối với trẻ em làm việc hợp pháp
	- Bản mô tả công việc/quảng cáo tuyển dụng, bao gồm
	  ○ Độ tuổi được quy định
	- Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự
	- Hồ sơ nhân sự
	- Dữ liệu công khai, chẳng hạn như:
	  ○ Hồ sơ học tập
	  ○ Hồ sơ y tế
	  ○ Hồ sơ của chính phủ
	- Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên
	- Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên
	- Sản xuất/ca làm việc
	- Chuyên cần của nhân sự
	
	Các số liệu, chẳng hạn như:
	
	- Tỷ lệ % người xin việc có giấy tờ chứng minh độ tuổi đã được xác minh
	- Tỷ lệ % nhân sự được đào tạo về độ tuổi tối thiểu theo luật định và các quy trình liên quan
		○ “Chúng tôi được bảo là không hỏi tuổi của họ”
		○ “Chúng về sớm vì còn phải đi học”
		○ “Không ai hỏi tôi bao nhiêu tuổi cả”
		○ “Tôi mới được tuyển, họ chưa bao giờ hỏi giấy tờ tùy thân của tôi”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
	- Tỷ lệ % quảng cáo hoặc tin đăng tuyển dụng nêu rõ các yêu cầu về độ tuổi tối thiểu - Tỷ lệ % cơ quan hoặc nhà tuyển dụng được đánh giá về việc tuân thủ luật về độ tuổi - Tỷ lệ % hồ sơ nhân sự có tài liệu xác minh ngày sinh - Tỷ lệ % hồ sơ giấy tờ tùy thân còn thiếu hoặc chưa đầy đủ được gắn cờ và theo dõi trước khi tuyển dụng - Tỷ lệ % đối tác kinh doanh có các chính sách và quy trình xác minh độ tuổi - Tỷ lệ % đối tác kinh doanh được đánh giá về việc tuân thủ độ tuổi tối thiểu trong năm qua - Số lượng trường hợp tác động bất lợi được xác định - Mức độ nghiêm trọng của các tác động bất lợi được xác định	
D1.3 - Tổ chức phải đảm bảo rằng việc tuyển dụng lao động trẻ: **a. Bảo vệ sự phát triển về mặt xã hội, đạo đức và thể chất của người lao động cũng như không gây nguy hại đến sức khỏe và hạnh phúc chung của các em;**	**Các quy trình đối với:** - Phân công nhiệm vụ phù hợp với sự phát triển thể chất và nhận thức - Không phân công làm việc ban đêm - Môi trường an toàn, sạch sẽ và thuận tiện với ánh sáng, hệ thống thông gió và trang thiết bị bảo hộ thích hợp - Không phân công các nhiệm vụ nguy hiểm, bao gồm:	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - người lao động trẻ làm việc trong điều kiện nguy hiểm - người lao động trẻ làm thêm giờ - người lao động trẻ làm việc vào ban đêm - người lao động trẻ không thể thường xuyên tham gia các chương trình học văn hóa hoặc học nghề - người lao động trẻ nhận lương thấp hơn so với cùng vị trí của người lớn

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
b. Không đòi hỏi quá cao đến mức làm suy giảm kết quả học tập của các em; **c. Cung cấp mức lương và phúc lợi tương xứng với mức lương và phúc lợi của người lao động trưởng thành ở các vị trí tương tự; và** **d. Không vượt quá giới hạn giờ làm việc, bao gồm:** **e. 8 giờ làm việc trong bất kỳ ngày nào (hoặc mức tối đa theo quy định nếu ít hơn 8 giờ),** **f. 10 giờ mỗi ngày cho việc học, làm việc và đi lại cộng lại (hoặc mức tối đa theo quy định nếu ít hơn 10 giờ), và** **g. Không xảy ra vào ban đêm.**	○ Xử lý hóa chất ○ Khuân vác nặng - Sử dụng lịch trình linh hoạt phù hợp với việc học văn hóa hoặc đào tạo nghề - Các chương trình xây dựng kỹ năng, bao gồm theo dõi sự phát triển kỹ năng - Ghép cặp người lao động trẻ với những người cố vấn hoặc giám sát có kinh nghiệm - Đào tạo nhân sự biết cảm thông và thấu hiểu người lao động trẻ - Cơ hội phát triển nghề nghiệp - Tiếp xúc với nhiều nhiệm vụ khác nhau - Cơ hội tham gia vào các quy trình của tổ chức - Đào tạo về an toàn và sức khỏe phù hợp với người lao động trẻ - Sự tham gia của cha mẹ hoặc người giám hộ - Dịch vụ tư vấn hoặc hỗ trợ - Ghi nhận thành tích - Phản hồi mang tính xây dựng về hiệu quả công việc **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên - Hồ sơ nhân sự - Giờ làm việc và Tiền lương - Dữ liệu công khai, chẳng hạn như:	- người lao động trẻ dưới độ tuổi tối thiểu - người lao động trẻ làm việc quá 8 giờ một ngày - người lao động trẻ bận rộn hơn 10 giờ một ngày bao gồm việc học, làm việc và đi lại - Người lao động trẻ bị loại trừ khỏi các phúc lợi bảo trợ xã hội: ○ Bảo hiểm y tế ○ Bảo hiểm tai nạn ○ Quyền lợi nghỉ phép ○ V.v. **Cảm quan và trực quan, bao gồm:** - Bảng hướng dẫn - Nhân sự có vẻ ngoài chưa đủ tuổi - Nhân sự từ chối tương tác hoặc thảo luận - Nhân sự được nhìn thấy đang bỏ chạy hoặc vội vã rời khỏi môi trường làm việc - Nhân sự có vẻ ngoài còn trẻ làm việc trong môi trường hoặc nhiệm vụ nguy hiểm - Nhân sự có vẻ ngoài còn trẻ được phát hiện làm nhiều ca **Bằng lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Mấy đứa nhỏ làm việc chăm chỉ và lâu như chúng tôi vậy”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
	○ Hồ sơ học tập ○ Hồ sơ y tế ○ Hồ sơ của chính phủ - Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên - Sản xuất/ca làm việc - Chuyên cần của nhân sự **Các số liệu, chẳng hạn như:** - Tỷ lệ % nhiệm vụ được đánh giá rủi ro đối với người lao động trẻ - Tỷ lệ % người lao động trẻ tham gia vào các cơ chế phản hồi hoặc khiếu nại - Tỷ lệ % người lao động trẻ tham gia vào các chương trình hỗ trợ - Tỷ lệ % nhân sự liên quan am hiểu về các chính sách và quy trình dành cho người lao động trẻ - Số lượng trường hợp tác động bất lợi được xác định - Mức độ nghiêm trọng của các tác động bất lợi được xác định - Số giờ làm việc trung bình của người lao động trẻ - Số giờ học, làm việc và đi lại trung bình của người lao động trẻ	○ “Tôi không biết ai là lao động trẻ hay không” ○ “Nó bị bỏng vì không ai nói với nó là máy sẽ nóng” ○ “Chúng nhỏ người, nên chúng chui vào các không gian chật hẹp” ○ “Mấy đứa nhỏ bị mắng nhiều nhất” ○ “Chúng không được nghỉ ngơi như chúng tôi vì chúng thừa năng lượng”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
	- Mức lương hiện tại của người lao động trẻ	

D1.4 – Trường hợp trẻ em không tham gia lao động có mặt trong môi trường làm việc, tổ chức phải đảm bảo:
a. Bảo vệ khỏi các mối nguy hiểm và rủi ro về sức khỏe;
b. Cung cấp các nhu cầu cơ bản phù hợp với độ tuổi của mỗi trẻ (ví dụ: tiếp cận thức ăn, nước uống, nhà vệ sinh, v.v.);
c. Giám sát đầy đủ và liên tục của người lớn; và
d. Không can thiệp vào các quy trình của tổ chức.
	Quy trình đối với:
	- Chỉ định các khu vực cụ thể mà trẻ em không tham gia lao động được phép có mặt
	- Bố trí nhân sự để đảm bảo việc giám sát trẻ em không tham gia lao động
	- Đào tạo và nâng cao nhận thức cho nhân sự về các rủi ro do trẻ em không tham gia lao động gây ra và các rủi ro đối với các em
	Tài liệu và hồ sơ, chẳng hạn như:
	- Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên,
	  ○ Chính sách đối với trẻ em không tham gia lao động
	- Nhà trẻ hoặc dịch vụ chăm sóc trẻ tại chỗ
	- Sổ theo dõi khách thăm
	- Sổ đăng ký người phụ thuộc của nhân viên
	- Nhật ký camera an ninh hoặc nhật ký an ninh
	- Biểu mẫu của cha mẹ/người giám hộ
	- Khiếu nại/tố cáo
	Các số liệu đo lường, chẳng hạn như:
	- Số trường hợp phát hiện tác động tiêu cực
	- Mức độ nghiêm trọng của các tác động tiêu cực được phát hiện
		Tác động tiêu cực, chẳng hạn như:
		- trẻ em không tham gia lao động có mặt ở môi trường làm việc không được chỉ định
		- trẻ em không tham gia lao động không có người giám sát
		- môi trường làm việc được chỉ định nhưng không bảo vệ khỏi các mối nguy hiểm
		- trẻ em không tham gia lao động ở khu vực sản xuất
		- Không gian không phù hợp cho trẻ em không tham gia lao động
		  ○ giam cầm
		  ○ cô lập
		  ○ tiếp cận các nhu cầu cơ bản
		  ○ v.v.
		Cảm quan và trực quan, bao gồm:
		- Bảng hướng dẫn
		- Trẻ em trong môi trường làm việc nguy hiểm
		- Trẻ em không có người giám sát
		- Khu nhà ở của nhân sự
		Bằng lời nói, chẳng hạn như:
		- Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
	- Số vụ sự cố H&S liên quan đến trẻ em không tham gia lao động - % môi trường làm việc có rủi ro cao áp dụng các biện pháp kiểm soát ra vào của trẻ em	○ “Con của anh ấy không bao giờ rời khỏi anh ấy khi anh ấy ở đây” ○ “Tôi phải dắt cháu đến đây; ở nhà không có ai trông nom cả” ○ “Trước đây từng có nhà trẻ, nhưng giờ bọn trẻ cứ đi lang thang khắp nơi” ○ “Tôi không biết lũ trẻ phải ở đâu trong ca làm việc của tôi”
D1.5 – Tổ chức phải xây dựng và triển khai các hệ thống quản lý hiệu quả để đáp ứng hoặc vượt quá các yêu cầu và nguyên tắc liên quan đến việc bảo vệ trẻ em và người lao động trẻ trong toàn bộ hoạt động và các mối quan hệ kinh doanh của mình…	**Sẽ được xây dựng…**	**Sẽ được xây dựng…**

D2: Quyền tự do lập hội và quyền thương lượng tập thể

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
D2.1 - Tổ chức phải tôn trọng và công nhận quyền của nhân sự trong việc được tự do thành lập, gia nhập và tham gia vào các công đoàn và các tổ chức khác của người lao động mà họ lựa chọn	**Tuân thủ D2.2 – D2.9**	**Tuân thủ D2.2 – D2.9**

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
cũng như quyền được thương lượng tập thể.		

D2.2 – Tổ chức phải đảm bảo nhân sự được thông báo về quyền của họ trong việc được thành lập, gia nhập và tham gia vào các công đoàn và các tổ chức khác của người lao động mà họ lựa chọn mà không phải chịu hậu quả tiêu cực hoặc bị trả đũa từ phía tổ chức.	**Quy trình đối với:**
	- Hợp đồng xác nhận người lao động có quyền thành lập và gia nhập công đoàn theo lựa chọn của chính họ mà không phải chịu bất kỳ hậu quả tiêu cực nào
	- Thông tin truyền thông xác nhận quyền của người lao động và việc không can thiệp, bao gồm:
	  ○ Tài liệu đào tạo
	  ○ Bản tin
	  ○ Áp phích
	  ○ Email
	  ○ Cẩm nang nhân viên
	  ○ Tài liệu hướng dẫn hội nhập
	- Thông tin truyền thông cả ở dạng kỹ thuật số và bản in
	- Chia sẻ thông tin liên lạc của công đoàn ở những nơi có công đoàn
	- Các tuyên bố rõ ràng nghiêm cấm việc trả đũa đối với việc thành lập, gia nhập hoặc tham gia vào các công đoàn hoặc tổ chức của người lao động
		Tác động tiêu cực, chẳng hạn như:
		• Nhân sự không biết về FOA và các quyền công đoàn của mình
		• Nhân sự không được thông báo về các quyền
		• Nhân sự không tìm cách thành lập, gia nhập hoặc tham gia công đoàn
		• Nhân sự không tiến hành thương lượng tập thể gây bất lợi cho chính họ
		• Nhân sự bỏ lỡ các cơ hội hưởng lợi từ việc tham gia công đoàn và các tổ chức khác của người lao động
		Hình ảnh/Cảm quan, chẳng hạn như:
		• Bảng hướng dẫn
		• Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		• Các điểm bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		Lời nói, chẳng hạn như:
		• Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

	- Truyền thông về lập trường trung lập và không can thiệp của tổ chức liên quan đến việc thành lập và tham gia công đoàn
	
	Tài liệu và hồ sơ, chẳng hạn như:
	
	- Bản mô tả công việc/tin tuyển dụng
	- Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự
	- Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên
	- Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên
	  - Sự tuân thủ của nhà thầu đối với các điều khoản hợp đồng
	- Trong trường hợp có công đoàn được công nhận:
	  - Thỏa ước lao động tập thể
	  - Các thỏa thuận công đoàn khác
	- Thông tin truyền thông nội bộ và bên ngoài
	- Phỏng vấn thôi việc
	- Hồ sơ chấm dứt hợp đồng
	-
	
	Các số liệu đo lường, chẳng hạn như:
	
	- Số lượng khảo sát người lao động được thực hiện có bao gồm các câu hỏi về FOA và các quyền công đoàn
		○ “Tôi không biết ở đây có công đoàn”
		○ “Tôi nghĩ chúng tôi không được phép tham gia công đoàn”
		○ “Công đoàn là gì?”
		○ “Tôi nghe nói nói về chuyện đó có thể gặp rắc rối”
		○ “Tôi không nghĩ có ai biết cách thành lập công đoàn”
		○ “Tôi không nghĩ điều đó dành cho ngành nghề của chúng tôi”
		○ “Tôi không muốn bị sa thải”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- % thông tin truyền thông đến nhân sự đề cập đến FOA và các quyền công đoàn - % lực lượng lao động tham gia các cuộc họp công đoàn hoặc người đại diện của người lao động - % người lao động đủ điều kiện tham gia bỏ phiếu trong các cuộc bầu cử đại diện người lao động - Số lượng tác động tiêu cực liên quan đến FOA được xác định - Xếp hạng mức độ nghiêm trọng của các tác động tiêu cực liên quan đến FOA được xác định - % nhân sự báo cáo rằng họ không biết về FOA và các quyền công đoàn của mình - % nhân sự tham gia vào các công đoàn và các tổ chức khác của người lao động	
D2.3 - Tổ chức phải đảm bảo không can thiệp, trực tiếp hoặc thông qua bên thứ ba, vào việc thành lập, hoạt động hoặc quản lý các công đoàn hoặc các tổ chức khác của người lao động.	**Quy trình đối với:** - Tạo điều kiện liên lạc bảo mật giữa người lao động và đại diện công đoàn - Tạo điều kiện để đại diện công đoàn tiếp cận và gặp gỡ người lao động - Sự tham gia của công đoàn vào các quy trình giải quyết khiếu nại - Sự tham gia của công đoàn vào SPT	**Các tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Không bầu được công đoàn - Người lao động không được thông tin về các quyền và quy trình - Đại diện công đoàn không thể tiếp cận - Thiếu sự bảo vệ trước các vấn đề như sa thải tùy tiện và trả lương không thỏa đáng - Phân biệt đối xử với những người tham gia vào các hoạt động công đoàn

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

	- Thỏa thuận giữa công đoàn và ban quản lý về việc không can thiệp
	- Sự tham gia của công đoàn vào các quy trình ra quyết định của tổ chức
	- Sự tham gia của công đoàn vào các biện pháp kỷ luật
	
	Văn bản và hồ sơ, chẳng hạn như:
	
	- Bản mô tả công việc và quảng cáo tuyển dụng
	- Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự
	- Sổ tay bộ phận Nhân sự hoặc cẩm nang nhân viên
	- Điều khoản hợp đồng dành cho nhân sự không phải là nhân viên
	- Sự tuân thủ các điều khoản hợp đồng của nhà thầu
	- Phúc lợi hoặc tiền thưởng
	- Khiếu nại
	- Thăng tiến
	- Biện pháp kỷ luật
	- Truyền thông nội bộ và bên ngoài
	- Phỏng vấn thôi việc
	- Biên bản các cuộc họp bầu cử, bao gồm
	  ○ cách thức bầu đại diện công đoàn
	  ○ Cách thức tìm kiếm và xác minh các đề cử ứng cử viên
		- Công đoàn và các tổ chức khác của người lao động không thể đại diện hợp pháp cho nhân sự trong tổ chức và/hoặc thương lượng tập thể
		- Thiếu ý kiến đóng góp và sự tham gia của nhân sự vào hệ thống khiếu nại và phản hồi
		- Nhân sự sợ ban quản lý trả đũa vì tham gia
		
		Hình ảnh/Cảm quan, chẳng hạn như:
		
		- Bảng hướng dẫn
		- Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Các điểm bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		
		Lời nói, chẳng hạn như:
		
		• Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:
		  ○ “Tôi không biết ở đây có công đoàn”
		  ○ “Tôi nghĩ chúng tôi không được phép tham gia công đoàn”
		  ○ “Tôi nghe nói nói về chuyện đó có thể gặp rắc rối”
		  ○ “Tôi không muốn bị sa thải”
		  ○ “Trước đây họ đã thử, nhưng tất cả đều bị sa thải”
		  ○ “Tôi không muốn bị mất ca làm”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	○ Cuộc bầu cử được tiến hành bằng hình thức bỏ phiếu kín mà không có sự giám sát của Giám đốc Nhân sự ○ Người tổ chức kiểm phiếu nếu có bỏ phiếu **Số liệu, chẳng hạn như** - Số trường hợp có sự tham gia của đại diện công đoàn - % người lao động được áp dụng (các) CBA hợp lệ. - Số lượng thông tin truyền thông liên quan đến quyền công đoàn - Tỷ lệ nghỉ việc của nhân sự trực thuộc công đoàn - Tỷ lệ tuyển dụng nhân sự trực thuộc công đoàn - Tỷ lệ thăng tiến của nhân sự trực thuộc công đoàn - Số trường hợp tác động bất lợi được xác định - Mức độ nghiêm trọng của các tác động bất lợi được xác định	○ “Họ nói điều đó sẽ làm mọi chuyện tồi tệ hơn đối với chúng tôi” ○ “Tôi bị gọi vào văn phòng sau khi công đoàn đến” ○ “Ban quản lý đã chụp ảnh cuộc họp của chúng tôi” ○ “Họ không cho họ làm thêm giờ nữa” ○ “Họ nói chúng tôi không cần công đoàn vì chúng tôi có chính sách mở cửa” ○ “Đại diện không được phép vào” ○ “Họ nói rằng họp là vi phạm chính sách của công ty” ○ “Chúng tôi không được phép dán bất cứ thứ gì về công đoàn lên bảng thông báo”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
D2.4 – Tổ chức phải đảm bảo rằng các thành viên của công đoàn và các tổ chức khác của người lao động, đại diện người lao động và bất kỳ nhân sự nào tham gia tổ chức người lao động không bị phân biệt đối xử, quấy rối, đe dọa hoặc trả đũa dựa trên tư cách thành viên hoặc các hoạt động công đoàn của họ.	**Quy trình đối với:** - Sự tham gia của công đoàn vào các quy trình SPT - Sự tham gia của công đoàn vào các quy trình ra quyết định của tổ chức - Sự tham gia của công đoàn vào các biện pháp kỷ luật - Các điều khoản trong hợp đồng lao động khẳng định người lao động có quyền thành lập và gia nhập tổ chức công đoàn theo sự lựa chọn của riêng họ mà không phải chịu bất kỳ hậu quả tiêu cực và sự phân biệt đối xử nào - Xem xét định kiến tiềm ẩn liên quan đến công đoàn trong tuyển dụng, kỷ luật, đào tạo, cho thôi việc và thăng tiến - Sự giám sát độc lập đối với các hành động liên quan đến đoàn viên công đoàn **Văn bản và hồ sơ, chẳng hạn như:** - Bản mô tả công việc và quảng cáo tuyển dụng - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên	**Các tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Thiếu các cơ hội thăng tiến, tăng lương, đào tạo hoặc tham gia đối với nhân sự gắn kết với công đoàn hoặc các tổ chức khác của người lao động - Thiếu sự hiện diện của đại diện người lao động hoặc không có người sẵn sàng đảm nhiệm vai trò này trong tổ chức - Mất vị trí công việc và/hoặc thu nhập đối với nhân sự gắn kết với công đoàn hoặc các tổ chức khác của người lao động - Nhân sự không tham gia vào các cơ chế khiếu nại và/hoặc phản hồi **Hình ảnh/Cảm quan, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Các điểm bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý **Lời nói, chẳng hạn như:** • Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Tôi không muốn bị sa thải”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên - Sự tuân thủ các điều khoản hợp đồng của nhà thầu - Phúc lợi hoặc tiền thưởng - Khiếu nại - Thăng tiến - Biện pháp kỷ luật - Truyền thông nội bộ và bên ngoài - Phỏng vấn thôi việc **Số liệu, chẳng hạn như:** - Số trường hợp có sự tham gia của đại diện công đoàn - % người lao động được áp dụng (các) CBA hợp lệ. - Số lượng thông tin truyền thông liên quan đến quyền công đoàn - Tỷ lệ nghỉ việc của nhân sự trực thuộc công đoàn - Tỷ lệ tuyển dụng nhân sự trực thuộc công đoàn - Tỷ lệ thăng tiến của nhân sự trực thuộc công đoàn - Số trường hợp tác động bất lợi được xác định	○ “Trước đây họ đã thử, nhưng tất cả đều bị sa thải” ○ “Tôi không muốn bị mất ca làm” ○ “Tôi bị gọi vào văn phòng sau khi công đoàn đến” ○ “Họ không cho họ làm thêm giờ nữa” ○ “Kể từ khi tôi tham gia công đoàn, họ không nói chuyện với tôi nữa” ○ “Giờ tôi tham gia công đoàn nên bị đánh giá hiệu quả công việc kém” ○ “Ngay sau khi cô ấy phát biểu tại cuộc họp công đoàn, cô ấy đã bị lập biên bản cảnh cáo” ○ “Bây giờ tôi luôn bị săm soi, bắt bẻ” ○ “Tôi không còn được mời tham gia các cuộc họp nhóm nữa” ○ “Họ bảo tôi không được đeo huy hiệu/logo của công đoàn”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Mức độ nghiêm trọng của các tác động bất lợi được xác định	
D2.5 – Tổ chức phải đảm bảo rằng các thành viên của công đoàn và các tổ chức khác của người lao động, đại diện người lao động và bất kỳ nhân sự nào tham gia tổ chức người lao động đều có quyền tiếp cận công bằng với các thành viên trong môi trường làm việc.	**Quy trình đối với:** - Tạo điều kiện thuận lợi cho việc trao đổi thông tin bảo mật giữa người lao động và đại diện công đoàn - Bố trí quyền tiếp cận cho đại diện công đoàn để gặp gỡ người lao động - Cung cấp văn phòng hoặc không gian họp cho các cuộc họp công đoàn - Sự tham gia của công đoàn vào các quy trình giải quyết khiếu nại - Sự tham gia của công đoàn vào các SPT - Thỏa thuận giữa công đoàn và ban quản lý về việc không can thiệp - Sự tham gia của công đoàn vào các quy trình ra quyết định của tổ chức - Sự tham gia của công đoàn vào các biện pháp kỷ luật **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Bản mô tả công việc và quảng cáo tuyển dụng - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Thiếu nhận thức và hiểu biết về các quyền cũng như các quy trình của công đoàn và các tổ chức khác của người lao động - Thiếu sự đại diện của công đoàn hoặc các tổ chức khác của người lao động trong tổ chức - Giảm sự gắn kết của nhân sự trong cả quy trình của tổ chức lẫn công đoàn và các tổ chức khác của người lao động - Điều kiện làm việc giảm sút do thiếu sự tham gia của đại diện người lao động vào các quy trình của tổ chức **Hình ảnh/Cảm quan, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Những điểm bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý **Lời nói, chẳng hạn như:** • Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Tôi không biết ở đây có công đoàn”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

	- Điều khoản hợp đồng đối với nhân sự không phải là nhân viên
	- Việc nhà thầu tuân thủ các điều khoản hợp đồng
	- Phúc lợi hoặc tiền thưởng
	- Sổ ghi chép khách ra vào
	- Khiếu nại
	- Thăng tiến
	- Biện pháp kỷ luật
	- Truyền thông nội bộ và đối ngoại
	- Phỏng vấn thôi việc
	- Biên bản các cuộc họp bầu cử, chẳng hạn như:
	  ○ Cách thức đại diện công đoàn được bầu
	  ○ Cách thức tìm kiếm và xác minh đề cử cho các ứng cử viên
	  ○ Xác nhận rằng cuộc bầu cử được tiến hành bằng hình thức bỏ phiếu kín mà không có sự giám sát của Giám đốc Nhân sự
	  ○ Xác định người tổ chức kiểm phiếu, nếu có sử dụng phiếu bầu
	
	Số liệu đo lường, chẳng hạn như:
	
	- Số lượng phòng họp được đại diện công đoàn đặt trước
		○ “Tôi nghĩ chúng tôi không được phép tham gia công đoàn”
		○ “Tôi nghe nói bạn có thể gặp rắc rối nếu nói về chuyện đó”
		○ “Ban quản lý đã chụp ảnh cuộc họp của chúng tôi”
		○ “Đại diện công đoàn không được phép vào”
		○ “Họ nói rằng việc họp mặt là trái với chính sách của công ty”
		○ “Tôi chưa bao giờ gặp ai từ bên công đoàn”
		○ “Tôi không biết là chúng tôi có người đại diện”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Số lần thăm/gặp gỡ của đại diện công đoàn - Số ngày nghỉ có lương (PTO) được cấp cho các hoạt động công đoàn - Tỷ lệ nhân sự tham gia các hoạt động công đoàn - Số lượng tác động bất lợi được xác định - Mức độ nghiêm trọng của các tác động bất lợi được xác định	

D2.6 - Tổ chức phải tiến hành thương lượng tập thể một cách thiện chí với đại diện người lao động, công đoàn và các tổ chức khác của người lao động, nếu họ yêu cầu.	**Quy trình đối với:**
	- Sự công nhận chính thức đối với công đoàn và đại diện người lao động
	- Thiết lập các thủ tục giải quyết việc thương lượng, bao gồm:
	  ○ Khung thời gian
	  ○ Những người tham gia
	  ○ Phương thức liên lạc
	  ○ Chia sẻ thông tin
	  ○ Cơ quan/thẩm quyền ra quyết định
	- Cung cấp thông tin cần thiết cho công đoàn và đại diện người lao động, bao gồm:
	  ○ Dữ liệu tài chính
	  ○ Thống kê lực lượng lao động
	Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:
	- Việc ra quyết định về các đề xuất
		Tác động bất lợi, chẳng hạn như:
		- Điều kiện làm việc bị giảm sút
		- Mức lương thấp hơn cho nhân sự
		- Tăng giờ làm việc
		- Thiếu sự đại diện của công đoàn hoặc các tổ chức khác của người lao động
		Hình ảnh/Cảm quan, chẳng hạn như:
		- Bảng hướng dẫn
		- Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Những điểm bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		Lời nói, chẳng hạn như:
		• Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

	- Các cuộc họp hoặc đàm phán, bao gồm:
	  ○ Những ai đã tham dự
	  ○ Những gì đã được thảo luận
	  ○ Những gì đã được quyết định
	- Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên
	- Sổ ghi chép khách ra vào
	- Khiếu nại
	- Thăng tiến
	- Biện pháp kỷ luật
	- Truyền thông nội bộ và đối ngoại, bao gồm:
	  ○ Thời điểm gửi yêu cầu thương lượng và phản hồi
	  ○ Việc chia sẻ các thông tin cần thiết
	  ○ Ngôn ngữ sử dụng với nhân sự xoay quanh việc thương lượng
	  ○ Các khảo sát dành cho nhân sự
	
	Số liệu đo lường, chẳng hạn như:
	
	- Số lượng lao động tham gia các cuộc họp đàm phán
	- Số lượng cuộc họp đàm phán đã tiến hành
	- Số lượng lao động được áp dụng theo Thỏa ước lao động tập thể (CBA)
	- Thời hạn của Thỏa ước lao động tập thể (CBA)
		○ “Mọi đề xuất chúng tôi đưa ra đều bị bác bỏ không có lý do”
		○ “Họ nói không đủ khả năng chi trả, nhưng không đưa ra được bằng chứng”
		○ “Tôi nghe nói bạn có thể gặp rắc rối nếu nói về chuyện đó”
		○ “Họ đã thực hiện mọi việc trước cả khi chúng tôi thảo luận xong về chúng”
		○ “Họ bảo chúng tôi đừng nghe công đoàn—họ chỉ đang cố gây rắc rối thôi”
		○ “Đã nhiều tháng trôi qua và chúng tôi vẫn giậm chân tại chỗ ở những vấn đề cũ”
		○ “Sau cuộc họp đó, tôi không được xếp ca làm việc nữa”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Thời gian phản hồi trung bình đối với các yêu cầu từ phía công đoàn hoặc đại diện người lao động - % đề xuất từ công đoàn hoặc đại diện người lao động được phản hồi - Thời gian phản hồi trung bình đối với các yêu cầu cung cấp thông tin từ công đoàn hoặc đại diện người lao động	
D2.7 – Trường hợp có thỏa ước lao động tập thể theo ngành, tổ chức phải tôn trọng và thực hiện các nghĩa vụ của mình theo thỏa ước đó. Điều này không loại trừ việc các công đoàn hoặc các tổ chức khác của người lao động tiến hành thương lượng tập thể bổ sung ở cấp tổ chức, miễn là các thỏa ước đó có lợi hơn cho người lao động so với bất kỳ thỏa ước theo ngành nào hiện có.	**Quy trình đối với:** - Đánh giá những điều khoản nào của thỏa ước ngành là bắt buộc, điều khoản nào cho phép cải thiện ở cấp doanh nghiệp và liệu có bất kỳ sự sai khác nào cần phải có sự chấp thuận của công đoàn hoặc đăng ký theo luật định hay không - Điều chỉnh các yêu cầu của phòng ban sao cho phù hợp với thỏa ước thương lượng ngành (SBA) - Sự điều chỉnh thang lương của tổ chức cho phù hợp với thỏa ước thương lượng ngành (SBA) - Sử dụng các nhóm liên chức năng giữa người lao động và ban quản lý để thực hiện các yêu cầu của thỏa ước ngành **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:**	**Các tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Điều kiện làm việc bị suy giảm - Lương thấp hơn cho nhân sự - Giờ làm việc cao hơn - Thiếu sự đại diện của công đoàn hoặc các tổ chức khác của người lao động - Chênh lệch tiền lương so với các công ty ký kết áp dụng thỏa ước ngành **Hình ảnh/Trực quan, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Những bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý **Bằng lời nói, chẳng hạn như:**

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- (Các) Thỏa ước thương lượng tập thể cấp ngành - Bản mô tả công việc và quảng cáo tuyển dụng - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Bảng lương - Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên - Các điều khoản hợp đồng đối với nhân sự không phải là nhân viên - Sự tuân thủ các điều khoản hợp đồng của nhà thầu - Phúc lợi hoặc tiền thưởng - Truyền thông nội bộ và bên ngoài - Phỏng vấn thôi việc **Các chỉ số đo lường, chẳng hạn như:** - Tỷ lệ % các vị trí công việc được phân loại theo thang lương SBA - Tỷ lệ % người lao động nhận được mức lương ít nhất bằng mức lương tối thiểu theo SBA cho phân loại công việc của họ - Tỷ lệ % số giờ làm thêm được chi trả theo đúng mức quy định của SBA - Tỷ lệ % nhân viên được nghỉ ốm, nghỉ phép năm hoặc nghỉ thai sản hưởng lương theo yêu cầu của SBA	• Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Tôi không biết họ tính lương như thế nào, mỗi lần mỗi khác” ○ “Chúng tôi không bao giờ được trả tiền làm thêm giờ như các công ty khác” ○ “Nếu bạn xin nghỉ một ngày, họ sẽ trừ lương của bạn” ○ “Tôi nghĩ chúng tôi phải được hưởng bảo hiểm y tế, nhưng tôi chưa bao giờ thấy điều đó” ○ “Tôi không biết là chúng tôi có thỏa ước công đoàn”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Số vụ vi phạm liên quan đến thời gian giải lao hoặc nghỉ ngơi - Tỷ lệ % người lao động tham gia các chế độ an sinh xã hội, hưu trí hoặc bảo hiểm theo yêu cầu của SBA - Số lượng áp phích, tài liệu thông tin hoặc các buổi đào tạo liên quan đến SBA được cung cấp - Số lượng khiếu nại liên quan đến các điều khoản của SBA được nộp, chấp thuận và giải quyết	
D2.8 - Tổ chức phải đảm bảo rằng các ủy ban tư vấn tại nơi làm việc, bao gồm các đội ngũ phụ trách hiệu quả thực hiện trách nhiệm xã hội và các nhóm người lao động khác không can thiệp vào việc thành lập, hoạt động hoặc quản lý các công đoàn và các tổ chức khác của người lao động hoặc vào việc thương lượng tập thể.	**Các quy trình cho** - Hạn chế vai trò và việc ra quyết định của ủy ban khi các hoạt động có thể xâm phạm quyền công đoàn - Đưa các khuôn khổ pháp lý có liên quan và/hoặc thỏa ước công đoàn vào điều khoản tham chiếu của ủy ban - Đưa đoàn viên công đoàn và đại diện người lao động vào cơ cấu hoặc hoạt động của ủy ban - Công đoàn xem xét các kết quả đầu ra hoặc quyết định của ủy ban **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:**	**Các tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Không bầu được công đoàn - Người lao động không được thông tin về quyền và quy trình - Đại diện công đoàn không thể tiếp cận - Thiếu sự bảo vệ khỏi các vấn đề như sa thải tùy tiện và trả lương không đủ - Phân biệt đối xử đối với những người tham gia hoạt động công đoàn - Công đoàn và các tổ chức khác của người lao động không thể đại diện hợp pháp cho nhân sự trong tổ chức và/hoặc thương lượng tập thể - Thiếu sự đóng góp ý kiến và tham gia của nhân sự vào hệ thống khiếu nại và phản hồi

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên - Biên bản họp ủy ban - Điều khoản tham chiếu của ủy ban - Biên bản họp của ban lãnh đạo cấp cao - Truyền thông nội bộ và bên ngoài - Phỏng vấn thôi việc **Các chỉ số đo lường, chẳng hạn như:** - Tỷ lệ % kết quả các cuộc họp của ủy ban được chia sẻ với công đoàn - Tỷ lệ % các cuộc họp của ủy ban có sự tham dự của công đoàn	- Nhân sự sợ ban quản lý trả đũa vì tham gia công đoàn hoặc gắn kết với các tổ chức của người lao động **Bằng lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Họ bảo chúng tôi không được nói với công đoàn những gì chúng tôi đã thảo luận” ○ “Họ luôn họp vào thời điểm mà công đoàn không thể tham dự”
D2.9 – Tổ chức phải xây dựng và triển khai các hệ thống quản lý hiệu quả để đáp ứng hoặc vượt quá các yêu cầu và nguyên tắc liên quan đến quyền tự do lập hội và quyền thương lượng tập thể trong toàn bộ hoạt động và các mối quan hệ kinh doanh của mình…	**Cần được xây dựng…**	**Cần được xây dựng…**

©Social Accountability International - 2026

D3: Tuyển dụng, làm việc và chấm dứt hợp đồng lao động tự do và công bằng

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
D3.1 - Tổ chức phải tôn trọng quyền của nhân sự và người ứng tuyển về tuyển dụng, làm việc và chấm dứt hợp đồng một cách tự do và công bằng.	**Tuân thủ D3.2-D3.13**	**Tuân thủ D3.2-D3.13**
D3.2 - Tổ chức phải đảm bảo rằng nhân sự và người ứng tuyển hiểu và tự nguyện đồng ý với các điều khoản và điều kiện áp dụng về tuyển dụng, làm việc và chấm dứt hợp đồng, bao gồm thông qua: **a. Sử dụng ngôn ngữ và phương pháp giao tiếp dễ tiếp cận và dễ hiểu;** **b. Mô tả rõ ràng, chính xác và đầy đủ về các quy trình liên quan, chi tiết về vai trò và điều kiện làm việc;** **c. Thỏa thuận làm việc rõ ràng, chính xác và đầy đủ; và** **d. Mô tả rõ ràng, chính xác và đầy đủ về điều kiện sống nếu có liên quan.**	**Các quy trình cho:** - Cung cấp thư mời nhận việc nêu chi tiết các điều khoản và điều kiện - Cung cấp hợp đồng lao động trước khi ký - Định hướng trước khi tuyển dụng bao gồm các điều khoản và điều kiện - Sử dụng nhân chứng hoặc người giám sát trong các bối cảnh có rủi ro cao - Phỏng vấn sau khi đến - Phỏng vấn “thôi việc” - Cung cấp thông tin điều khoản và điều kiện bằng (các) ngôn ngữ mà nhân sự hiểu **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên - Tài liệu hướng dẫn hội nhập - Bản mô tả công việc/quảng cáo	**Các tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Điều kiện làm việc tồi tệ hơn so với dự kiến/đã thỏa thuận, bao gồm: o bản chất công việc o địa điểm làm việc o người sử dụng lao động o tiền lương hoặc phúc lợi o khối lượng công việc o chế độ bảo hiểm an sinh xã hội o khả năng tiếp cận giáo dục o điều kiện sống o tần suất thăm gặp của gia đình hoặc về thăm gia đình o Tình trạng/triển vọng nhập cư tại quốc gia điểm đến **Hình ảnh/thị giác/cảm giác, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu

	- Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự
	- Bảng lương
	- Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên
	- Sự tuân thủ các điều khoản hợp đồng của nhà thầu
	- Phúc lợi hoặc tiền thưởng
	- Truyền thông nội bộ và bên ngoài
	- Phỏng vấn thôi việc
	
	Các chỉ số đo lường, chẳng hạn như:
	
	- Tỷ lệ % nhân sự có hợp đồng bằng văn bản
	- Tỷ lệ % người ứng tuyển nhận được thông tin định hướng
	- Tỷ lệ % các thay đổi về chính sách hoặc điều khoản được nhân sự bị ảnh hưởng chính thức xác nhận
	- Tỷ lệ % các điều khoản và điều kiện được quy định trong hợp đồng/thỏa thuận
	- Số lượng ngôn ngữ mà hợp đồng và thông tin hội nhập được cung cấp
		- Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Những điểm bất thường trong giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn người lao động/ban quản lý
		- Nhân sự thực hiện các nhiệm vụ không phù hợp với bản mô tả công việc
		- Sự im lặng ở các khu vực chung
		
		Lời nói, chẳng hạn như:
		
		- Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:
		  ○ “Tôi không biết mình sẽ được trả bao nhiêu tiền.”
		  ○ “Tôi chưa từng nhận được hợp đồng.”
		  ○ “Họ không giải thích các quy định khi tôi bắt đầu làm việc.”
		  ○ “Tôi không biết là chúng tôi cũng phải làm việc vào cuối tuần.”
		  ○ “Tôi đã ký một số giấy tờ, nhưng tôi không biết trong đó viết gì.”
		  ○ “Không ai nói cho tôi biết về quy trình khiếu nại.”
		  ○ “Tôi không nhận được bản sao hợp đồng của mình.”
		  ○ “Nếu tôi muốn xem hợp đồng của mình, tôi phải hỏi người giám sát.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
		○ “Họ nói tôi phải ký, nếu không tôi sẽ không nhận được việc.” ○ “Tôi đã được hứa hẹn một công việc khác trước khi đến đây.” ○ “Tôi nghĩ thời gian thử việc là 1 tháng, nhưng họ nói là 3 tháng.” ○ “Tôi nghĩ mình sẽ có phòng riêng, nhưng tôi phải ở chung với 3 người khác.”
D3.3 - Tổ chức phải thông báo trước một cách rõ ràng cho nhân sự bị ảnh hưởng bất kỳ thay đổi nào về các điều khoản và điều kiện làm việc hoặc chấm dứt hợp đồng của họ, với đủ thời gian để nhân sự có thể sắp xếp phương án thay thế nếu muốn.	**Quy trình đối với:** - Cung cấp thư mời nhận việc nêu chi tiết các điều khoản và điều kiện - Cung cấp hợp đồng lao động trước khi ký kết - Định hướng trước khi làm việc bao gồm các điều khoản và điều kiện - Sử dụng người làm chứng hoặc người giám sát trong các bối cảnh có rủi ro cao - Phỏng vấn sau khi đến - Phỏng vấn khi thôi việc - Cập nhật hợp đồng nhân sự, chẳng hạn như: ○ Thời gian chuẩn bị cần thiết ○ Trao đổi với nhân sự bị ảnh hưởng **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:**	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Điều kiện làm việc tồi tệ hơn dự kiến/thỏa thuận, bao gồm: ○ bản chất công việc ○ địa điểm làm việc ○ người sử dụng lao động ○ khối lượng công việc ○ chế độ bảo hiểm xã hội ○ khả năng tiếp cận giáo dục ○ điều kiện sống ○ tần suất thăm gia đình hoặc được gia đình đến thăm ○ Tình trạng/triển vọng nhập cư tại quốc gia điểm đến **Hình ảnh/thị giác/cảm giác, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu

	- Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên
	- Tài liệu hướng dẫn hội nhập
	- Mô tả công việc/thông tin tuyển dụng
	- Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự
	- Hợp đồng cập nhật có chữ ký của nhân sự
	- Bảng lương
	- Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên
	- Việc nhà thầu tuân thủ các điều khoản hợp đồng
	- Phúc lợi hoặc tiền thưởng
	- Truyền thông nội bộ và đối ngoại
	- Phỏng vấn khi thôi việc
	
	Các chỉ số, chẳng hạn như:
	
	- % nhân sự có hợp đồng bằng văn bản
	- % ứng viên nhận được thông tin định hướng
	- % các thay đổi về chính sách hoặc điều khoản được nhân sự bị ảnh hưởng chính thức xác nhận
		- Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Những điểm bất thường trong giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn người lao động/ban quản lý
		- Nhân sự thực hiện các nhiệm vụ không phù hợp với bản mô tả công việc
		- Sự im lặng ở các khu vực chung
		
		Lời nói, chẳng hạn như:
		
		- Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:
		  ○ “Tôi không biết mình sẽ được trả bao nhiêu tiền.”
		  ○ “Tôi chưa từng nhận được hợp đồng.”
		  ○ “Họ không giải thích các quy định khi tôi bắt đầu làm việc.”
		  ○ “Tôi không biết là chúng tôi cũng phải làm việc vào cuối tuần.”
		  ○ “Tôi đã ký một số giấy tờ, nhưng tôi không biết trong đó viết gì.”
		  ○ “Không ai nói cho tôi biết về quy trình khiếu nại.”
		  ○ “Tôi không nhận được bản sao hợp đồng của mình.”
		  ○ “Nếu tôi muốn xem hợp đồng của mình, tôi phải hỏi người giám sát.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
		○ "Họ nói tôi phải ký, nếu không tôi sẽ không nhận được việc." ○ "Tôi đã được hứa hẹn một công việc khác trước khi đến đây." ○ "Tôi nghĩ thời gian thử việc là 1 tháng, nhưng họ nói là 3 tháng." ○ "Tôi bắt đầu với một công việc nhưng bị chuyển sang công việc khác mà không được báo trước." ○ "Họ thay đổi giờ làm việc của tôi và nói rằng tôi phải chấp nhận hoặc tôi sẽ bị sa thải."
D3.4 - Tổ chức phải đảm bảo rằng nhân sự và người ứng tuyển có quyền tự do di chuyển trong quá trình tuyển dụng, làm việc và chấm dứt hợp đồng, bao gồm: **a. Quyền tiếp cận liên tục vào giấy tờ tùy thân và các tài liệu quan trọng khác;** **b. Làm thêm giờ tự nguyện, không quá mức, nếu có;** **c. Không bị đe dọa, tống tiền hoặc giữ người, giữ lương hay giữ tài sản;**	**Quy trình đối với:** - Không hạn chế việc sử dụng nhà vệ sinh - Quyền tiếp cận tủ khóa không hạn chế 24/7 đối với nhân sự - Quyền tiếp cận phương tiện đi lại không hạn chế 24/7 đối với nhân sự ở tại nơi ở do người sử dụng lao động cung cấp - Quyền tiếp cận ký túc xá không hạn chế 24/7 đối với nhân sự và khách của họ - Xem xét lại nhật ký camera quan sát (CCTV) và nhật ký ra/vào - Dịch vụ hỗ trợ chuyển đổi việc làm cho nhân sự di cư	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Bị giam giữ trong quá trình tuyển dụng hoặc làm việc - Tố cáo với cơ quan chức năng được sử dụng như một hình thức đe dọa/trừng phạt - Tịch thu giấy tờ tùy thân hoặc giấy thông hành - Giữ giấy tờ tùy thân hoặc giấy thông hành - Làm thêm giờ cưỡng bức - Bị buộc phải làm việc ở chế độ "chờ gọi" (cả ngày lẫn đêm) - Bị dẫn dụ nghiện ma túy hoặc rượu; bị ép buộc sử dụng ma túy/rượu

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
d. Quyền tự chủ về thể chất và đi lại hợp lý trong môi trường làm việc; và **e. Quyền tự do chuyển giao kỹ năng và kiến thức của họ sang công việc mới mà không bị hạn chế quá mức.**	- Nghiêm cấm giữ bản gốc giấy tờ tùy thân và các tài liệu quan trọng khác của nhân sự - Làm thêm giờ tự nguyện - Ngăn ngừa việc làm thêm giờ quá mức (D4.4) **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên - Tài liệu hướng dẫn hội nhập - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Bảng lương - Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên - Việc nhà thầu tuân thủ các điều khoản hợp đồng - Nhật ký camera quan sát (CCTV) và nhật ký ra/vào - Hồ sơ kỷ luật - Phúc lợi hoặc tiền thưởng - Truyền thông nội bộ và đối ngoại - Thỏa thuận không cạnh tranh - Nhật ký ngày/giờ tiếp nhận và trả lại giấy tờ tùy thân được thu thập để xử lý cần thiết **Các chỉ số, chẳng hạn như:**	- Bị nhốt tại nơi làm việc, khu nhà ở hoặc môi trường khác liên quan đến công việc - Giữ lại tài sản (ví dụ: tiền lương, tiền đặt cọc hoặc tài sản khác) - Không thể nghỉ việc sau khi được người sử dụng lao động chi trả cho khóa đào tạo hoặc phúc lợi khác - Không thể tự nguyện nghỉ việc (theo quy định của pháp luật) - Bị buộc phải tiếp tục làm việc trong khi chờ nhận tiền lương còn nợ - Tiền lương thường xuyên bị trì hoãn, giữ lại hoặc chi trả chậm - Lao động di cư bị buộc phải ở lại nơi làm việc để chờ nhận lương - Lao động di cư bị buộc phải ở lại nơi làm việc lâu hơn thời gian đã thỏa thuận - Nhân sự bị chuyển sang người sử dụng lao động khác mà không có sự đồng ý của họ - Bị buộc phải làm việc khi ốm đau hoặc bị thương - Bị buộc phải thực hiện các công việc nguy hiểm mà không có biện pháp bảo hộ - Bị hạn chế quyền tự do đi lại bên ngoài nơi làm việc (ví dụ: nhân viên an ninh đe dọa)

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
	- % yêu cầu đi vệ sinh bị từ chối - % yêu cầu đi lại bị từ chối - % yêu cầu ra ngoài bị từ chối - Thời gian lưu giữ trung bình đối với giấy tờ tùy thân và các tài liệu quan trọng khác - % nhân sự có thỏa thuận không cạnh tranh mang tính hạn chế - Tần suất nhân sự nghỉ đi vệ sinh - % thời gian của nhân sự ở trong môi trường liên quan đến công việc - % nhân sự làm thêm giờ - Số giờ làm thêm trung bình của mỗi người	- Bị hạn chế quyền tự do đi lại bên trong nơi làm việc (ví dụ: hạn chế sử dụng nhà vệ sinh, nước uống, đồ dùng cá nhân) - Không thể thực hành tôn giáo của bản thân Quyền tiếp cận tủ khóa/nơi cất giữ đồ dùng cá nhân do nơi làm việc cung cấp bị hạn chế hoặc phải qua trung gian (ví dụ: giới hạn quyền tiếp cận vào các ngày/giờ cụ thể, yêu cầu sự chấp thuận của ban quản lý hoặc giấy tờ chứng minh) - Quyền ra/vào nhà ở do người sử dụng lao động cung cấp bị hạn chế (ví dụ: giờ giới nghiêm, thủ tục đăng ký ra/vào) - Không thể rời khỏi nơi làm việc trong giờ ăn và sau giờ làm việc - Mất cơ hội tìm kiếm việc làm khác - Sử dụng lao động tù nhân **Trực quan/Cảm quan, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Các điểm bất thường về giọng điệu/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Cửa ra vào hoặc cổng bị khóa - Người hộ tống hoặc bảo vệ

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
		- Lối thoát hiểm bị cản trở - Camera an ninh ở các khu vực riêng tư - Chấn song hoặc song sắt trên cửa sổ **Lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Chúng tôi phải xin phép mới được lấy giấy tờ tùy thân của mình.” ○ “Có bảo vệ ở cửa và chúng tôi phải giải thích lý do tại sao mình rời đi.” ○ “Họ chỉ mở cổng vào những khung giờ nhất định.” ○ “Có giờ giới nghiêm—chúng tôi không được ra ngoài sau 8 giờ tối.” ○ “Họ không chịu đưa chìa khóa phòng cho chúng tôi.” ○ “Họ nói tôi sẽ bị đưa vào danh sách đen nếu tôi nghỉ việc sớm.” ○ “Chúng tôi được thông báo rằng không thể đổi người sử dụng lao động.” ○ “Những ai cố tình rời đi đều gặp rắc rối.” ○ “Chúng tôi sợ không dám nói gì—họ luôn theo dõi.” ○ “Người tuyển dụng nói tôi sẽ mất tiền cọc nếu tôi rời đi.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
		○ "Giờ làm thêm là bắt buộc; người ta bảo tôi sẽ bị phạt nếu không tiếp tục làm việc." ○ "Khi tôi quá mệt không thể tiếp tục làm việc, họ bắt tôi dùng thứ gì đó để giữ cho tỉnh táo."
D3.5 - Tổ chức phải đảm bảo nhân sự và người ứng tuyển không phải chịu gánh nặng tài chính liên quan đến tuyển dụng, làm việc và chấm dứt hợp đồng, bao gồm: **a. Lệ thuộc vì nợ;** **b. Hình phạt tài chính;** **c. Lệ phí;** **d. Chiếm đoạt hoặc tịch thu tiền lương; và** **e. Hệ thống trả lương theo sản phẩm mang tính bóc lột.**	**Quy trình cho:** - Các chương trình chia sẻ chi phí lao động với đối tác kinh doanh - Hoàn trả mọi khoản phí mà nhân sự đã trả để có được việc làm - Sử dụng các đơn vị tuyển dụng lao động được chứng nhận IRIS - Sử dụng các quy trình tuyển dụng trực tiếp - Sử dụng các khảo sát sau khi kết thúc làm việc - Sử dụng hình thức trả lương theo sản phẩm gắn liền với hiệu suất làm việc của nhân sự và giờ làm việc không tăng ca - Các khoản vay và tạm ứng (ví dụ: hạn chế sử dụng, có thời hạn trả nợ cụ thể, lãi suất thấp, không ràng buộc với việc tiếp tục làm việc) **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên - Tài liệu hướng dẫn hội nhập	**Các tác động bất lợi, chẳng hạn như:** • Mất các nguồn lực đã chi trả để kiếm được việc làm • Nhân sự sinh ra/mắc nợ đối với người sử dụng lao động (lệ thuộc vì nợ) • Tuyển dụng gắn liền với nợ nần (tạm ứng/vay mượn) • Các hình phạt tài chính (ví dụ: phạt tiền, khấu trừ lương) • Khoản nợ phát sinh do bị dẫn dụ hoặc bị thổi phồng (thông qua làm giả tài khoản, nâng giá hàng hóa/dịch vụ đã mua, giảm giá trị hàng hóa/dịch vụ đã sản xuất, lãi suất vay quá cao, v.v.) • Phụ thuộc nhiều mặt vào người sử dụng lao động (việc làm cho người thân, nhà ở, v.v.) • Làm việc trong thời gian không xác định để trả nợ còn tồn đọng hoặc khoản tạm ứng lương

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu

	- Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự
	- Bảng lương
	- Nhật ký hoàn trả
	- Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên
	- Sự tuân thủ của nhà thầu đối với các điều khoản hợp đồng
	- Các biện pháp kỷ luật/khấu trừ
	- Thông tin truyền thông nội bộ và đối ngoại
	
	Các chỉ số đo lường, chẳng hạn như:
	
	- Tỷ lệ % nhân sự có nợ nần
	- Tỷ lệ % khoản nợ liên quan đến quá trình tuyển dụng hoặc việc làm của họ
	- Tỷ lệ % hợp đồng có điều khoản không thu phí
	- Thời gian trung bình để hoàn trả các khoản phí
	- Tỷ lệ % nhân sự được hoàn trả đầy đủ các khoản phí
	- Số lượng nhân sự đang có các khoản vay/tạm ứng còn hiệu lực từ tổ chức
	- Tỷ lệ % nhân sự là lao động di cư
		• Tuyển dụng như một vật thế chấp cho khoản vay của cha mẹ/người thân
		• Tuyển dụng trẻ em/lao động trẻ tuổi như một phần của hợp đồng với cha mẹ/người thân
		• Tuyển dụng để đổi lấy khoản tiền tạm ứng cho gia đình/người thân
		• Thức ăn, quần áo, chỗ ở được cung cấp thay cho tiền lương
		• Thu các khoản phí trong quá trình tuyển dụng
		  ○ ví dụ: đối với khám sức khỏe
		• Chậm trễ hoặc không hoàn trả phí tuyển dụng và các chi phí liên quan
		  ○ Đi lại
		  ○ Xin cấp và gia hạn giấy phép lao động
		  ○ Các khoản phí liên quan đến việc làm khác
		
		Trực quan/Cảm quan, chẳng hạn như:
		
		• Bảng hướng dẫn
		• Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		• Các điểm bất thường về giọng điệu/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		• Nhân sự không ăn trong giờ giải lao

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
		• Xếp hàng vào ngày trả lương hoặc nhận lương trao tay • Nhiều thành viên trong gia đình cùng làm việc cho một người sử dụng lao động **Lời nói, chẳng hạn như:** • Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Tôi vẫn đang phải trả nợ tiền xin việc.” ○ “Tôi đã phải vay tiền để đến được đây.” ○ “Môi giới đã lấy mất một tháng lương.” ○ “Họ hứa hẹn mức lương tốt hơn, nhưng bây giờ tôi đang bị kẹt lại.” ○ “Tôi không nói gì vì tôi vẫn còn nợ tiền.” ○ “Họ nói tôi sẽ được nhận lại tiền, nhưng chuyện đó là từ năm ngoái rồi.” ○ “Họ nói tôi sẽ kiếm được nhiều hơn số tiền tôi thực sự nhận được.” ○ “Nếu chúng tôi không trả tiền, môi giới sẽ không gọi chúng tôi đi làm nữa.” ○ “Tôi đang làm việc để trả nợ cho bố mẹ”
D3.6 - Tổ chức phải đảm bảo rằng các khoản phí và chi phí liên quan đến tuyển dụng, làm việc và chấm	**Quy trình cho:** - Các chương trình chia sẻ chi phí lao động với đối tác kinh doanh	**Các tác động tiêu cực, chẳng hạn như:** • Chi phí tuyển dụng và các chi phí liên quan do người lao động gánh chịu, bao gồm:

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
dứt hợp đồng không do nhân sự hoặc người ứng tuyển gánh chịu toàn bộ hoặc một phần.	- Hoàn trả mọi khoản phí mà nhân sự đã trả để có được việc làm - Sử dụng các đơn vị tuyển dụng lao động được chứng nhận IRIS - Sử dụng quy trình tuyển dụng trực tiếp - Sử dụng khảo sát sau tuyển dụng - Sử dụng hình thức trả lương theo sản phẩm gắn liền với hiệu suất của nhân sự và số giờ làm việc không tăng ca **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên - Tài liệu hướng dẫn hội nhập - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Bảng lương - Nhật ký hoàn trả chi phí - Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên - Sự tuân thủ các điều khoản hợp đồng của nhà thầu - Các biện pháp kỷ luật/khấu trừ - Truyền thông nội bộ và bên ngoài **Các chỉ số đo lường, chẳng hạn như:** - Tỷ lệ % nhân sự có nợ nần - Tỷ lệ % nợ nần liên quan đến quy trình tuyển dụng hoặc làm việc của họ	○ Đi lại ○ Xin và gia hạn giấy phép lao động ○ Các khoản phí liên quan đến việc làm khác • Nợ dài hạn • Lệ thuộc vì nợ • Thu nhập thực nhận bị giảm • Giảm khả năng thương lượng về các điều khoản tuyển dụng hoặc đưa ra phản hồi về điều kiện làm việc • Giảm khả năng chu cấp nguồn lực cho gia đình của nhân sự **Trực quan/cảm quan, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Các dấu hiệu bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý **Lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Tôi vẫn đang trả nợ tiền xin việc.” ○ “Tôi đã phải vay tiền để đến được đây.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
	- Tỷ lệ % hợp đồng có điều khoản không mất phí - Thời gian trung bình để hoàn trả các khoản phí - Tỷ lệ % nhân sự được hoàn trả đầy đủ các khoản phí - Tỷ lệ % nhân sự là lao động di cư	○ “Bên môi giới đã lấy mất một tháng lương.” ○ “Họ đã hứa mức lương tốt hơn, nhưng giờ tôi bị mắc kẹt ở đây.” ○ “Tôi không nói gì vì tôi vẫn còn nợ tiền.” ○ “Họ bảo tôi sẽ nhận lại được tiền, nhưng chuyện đó từ năm ngoái rồi.” ○ “Họ nói tôi sẽ kiếm được nhiều hơn thực tế.” ○ “Nếu chúng tôi không trả tiền, môi giới sẽ không gọi chúng tôi đi làm nữa.”
D3.7 - Tổ chức phải đảm bảo nhân sự và người ứng tuyển không bị quấy rối và đe dọa trong quá trình tuyển dụng, làm việc và chấm dứt hợp đồng, bao gồm: **a. Bạo lực thể chất và tình dục;** **b. Đe dọa đối với bản thân hoặc người khác; và** **c. Bạo lực tâm lý và tình cảm.**	**Các quy trình về:** - Thành lập mạng lưới người làm chứng là đồng nghiệp thuộc nhóm nhân sự không quản lý, được đào tạo về giám sát, hỗ trợ nạn nhân, can thiệp và đi cùng họ trong quá trình khiếu nại hoặc khiếu nại bức xúc. - Thiết lập các cuộc họp rút kinh nghiệm hoặc điểm kiểm tra sau ca làm việc - Các hệ thống của bên thứ ba dành riêng cho việc giải quyết hành vi quấy rối, đe dọa và các tác động liên quan - Đào tạo cho các nhà quản lý về các hình thức kỷ luật và động viên phù hợp	**Các tác động tiêu cực, chẳng hạn như:** - Bạo lực tình dục, bao gồm cả việc bị ép buộc tham gia vào các hành vi tình dục - Bạo lực thể chất - Bạo lực tâm lý và tình cảm - Hành vi thể hiện bạo lực/hình phạt trước mặt nhân sự - Bạo lực đối với các thành viên gia đình hoặc những người thân yêu khác (hoặc các lời đe dọa làm vậy) - Các hình thức trừng phạt khác (bỏ đói, cắt nước, tước đoạt giấc ngủ; làm thêm việc; phạt tài chính; áp đặt các điều kiện làm việc

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
	- Hậu quả kỷ luật nghiêm khắc đối với bất kỳ nhân sự nào bị phát hiện có hành vi quấy rối hoặc đe dọa nhân sự khác **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên - Tài liệu hướng dẫn hội nhập - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên - Sự tuân thủ các điều khoản hợp đồng của nhà thầu - Biện pháp kỷ luật - Kỷ yếu tố tụng pháp lý - Sổ theo dõi nhà ở - Sổ theo dõi khiếu nại - Truyền thông nội bộ và bên ngoài - Quy trình xử lý kỷ luật **Các chỉ số đo lường, chẳng hạn như:** - Tỷ lệ % các vụ việc được báo cáo đã được điều tra trong khung thời gian quy định - Tỷ lệ % các trường hợp quấy rối có căn cứ dẫn đến hành động khắc phục - Số lượng các vụ việc hoặc người vi phạm tái diễn	tồi tệ hơn; sa thải; không cho tiếp cận các khoản vay, v.v.) - Loại trừ các thành viên gia đình khỏi việc tiếp cận các khoản vay - Tước bỏ các quyền và đặc quyền (bao gồm thăng chức) - Giữ lại tài sản (bao gồm tiền lương) - Đe dọa bạo lực - Đe dọa - Đe dọa nhằm vào gia đình - Đe dọa loại trừ khỏi cơ hội việc làm trong tương lai hoặc loại trừ gia đình khỏi việc làm trong tương lai - Tống tiền - Sự trừng phạt mang tính tôn giáo - Đe dọa sa thải - Bạo lực và quấy rối trên cơ sở giới - Giảm khả năng thương lượng về các điều khoản tuyển dụng hoặc đưa ra phản hồi về điều kiện làm việc - Giảm khả năng chu cấp nguồn lực cho gia đình của nhân sự **Trực quan/cảm quan, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
	- Số lượng các vụ việc được báo cáo/xác định	- Các dấu hiệu bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Tương tác giữa ban quản lý và người lao động - Xử lý kỷ luật công khai - Thiếu không gian riêng tư cho người lao động - Hình ảnh, câu chuyện đùa hoặc hình vẽ bậy không phù hợp ở các khu vực chung (đặc biệt là phòng thay đồ hoặc nhà vệ sinh) - Quát tháo hoặc la hét **Lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Anh ấy động chạm vào tôi ngay cả khi tôi bảo đừng làm vậy.” ○ “Họ chửi mắng chúng tôi khi chúng tôi phạm sai lầm.” ○ “Đôi khi họ ném đồ vào chúng tôi khi họ tức giận.” ○ “Nếu bạn mắc lỗi, họ sẽ la hét trước mặt mọi người.” ○ “Một công nhân đã phàn nàn và giờ cô ấy phải làm những việc tồi tệ nhất.” ○ “Bạn phải quen với điều đó nếu muốn làm việc ở đây.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
		○ “Chỉ là đùa thôi—họ không có ý gì đâu.” ○ “Chúng tôi cố gắng không làm cùng ca với anh ta.” ○ “Rất khó chịu nhưng tôi cần công việc này.”
D3.8 - Tổ chức phải đảm bảo rằng các chính sách và thực tiễn kỷ luật: **a. Được thông báo rõ ràng cho nhân sự khi họ được tuyển dụng;** **b. Được áp dụng nhất quán và công bằng trong toàn tổ chức; và** **c. Được ghi chép rõ ràng và thông báo cho các nhân sự liên quan.**	**Các quy trình về:** - Các thực tiễn kỷ luật mang tính tiến bộ (nhằm mục đích sửa đổi, không phải trừng phạt) - Yêu cầu lập tài liệu về các biện pháp kỷ luật, bao gồm tài liệu về: ○ Văn bản chính sách và xác nhận tiếp nhận ○ Báo cáo sự cố và khiếu nại ○ Hồ sơ điều tra ○ Hồ sơ biện pháp kỷ luật ○ Biện pháp khắc phục và đền bù ○ Hồ sơ kháng nghị và xem xét lại ○ Nhật ký liên lạc ○ Đóng vụ việc và theo dõi ○ Lịch sử kỷ luật và quyền truy cập dữ liệu - Thành lập hội đồng xem xét kỷ luật có tính đại diện	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** • Phân biệt đối xử • Giảm khả năng thương lượng về các điều khoản tuyển dụng hoặc đóng góp ý kiến về các điều kiện làm việc • Giảm niềm tin vào hệ thống truyền thông • Kỷ luật mang tính trả đũa • Nhân sự thiếu hiểu biết và nhận thức về các thực hành kỷ luật • Giảm lương **Hình ảnh/Cảm quan, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Những điểm bất thường trong giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Tương tác giữa ban quản lý và người lao động

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu

	- Đoàn viên công đoàn được phép có mặt trong các cuộc xử lý kỷ luật theo yêu cầu
	- Ma trận ra quyết định được truyền đạt tới toàn thể nhân sự
	- Quy trình kháng nghị
	- Xem xét lại các quyết định theo hình thức ẩn danh
	- Đưa các bước "kiểm tra định kiến" vào các khâu ra quyết định có liên quan
	- Cung cấp "người bảo vệ quyền lợi người lao động" cho nhân sự trong quá trình xử lý
	
	Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:
	
	- Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên
	- Tài liệu hướng dẫn hội nhập
	- Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự
	- Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên
	- Sự tuân thủ các điều khoản hợp đồng của nhà thầu
	- Bảng lương
	- Tiền thưởng và phúc lợi
	- Biện pháp kỷ luật
	- Truyền thông nội bộ và bên ngoài
	
	Số liệu, chẳng hạn như:
		- Kỷ luật công khai
		
		Bằng lời nói, chẳng hạn như:
		
		- Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:
		  ○ "Chỉ những người lao động mới hơn mới bị lập biên bản kỷ luật."
		  ○ "Nếu người giám sát không thích bạn, họ sẽ tìm lý do để trừng phạt bạn."
		  ○ "Họ không bao giờ giải thích lý do tại sao bạn bị kỷ luật."
		  ○ "Tôi không được phép dẫn theo ai cùng đến cuộc họp."
		  ○ "Tôi không nhận được bất cứ văn bản nào cả."

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
	- Sự chênh lệch trong việc áp dụng biện pháp kỷ luật theo phòng ban, giới tính hoặc quốc tịch - Các biện pháp kỷ luật tái diễn liên quan đến cùng một người giám sát hoặc cùng một nhóm - Thời gian trung bình từ khi báo cáo sự cố đến khi giải quyết vụ việc kỷ luật - Số lượng khiếu nại về hành vi trả đũa sau biện pháp kỷ luật - % quyết định kỷ luật bị kháng nghị - % biện pháp kỷ luật được hủy bỏ sau khi kháng nghị	
D3.9 - Tổ chức phải đảm bảo rằng các điều khoản và điều kiện làm việc của mình, bao gồm địa điểm, cung cấp nhà ở, cung cấp kênh giao tiếp riêng tư, phương tiện đi lại khả dụng, lịch làm việc và các điều khoản khác không cô lập nhân sự một cách không cần thiết.	**Quy trình cho việc:** - Cung cấp các không gian chung và hòa nhập cho nhân sự - Phân công người hỗ trợ đồng cấp hoặc người hướng dẫn nhóm - Tạo điều kiện cho các hoạt động do người lao động dẫn dắt, chẳng hạn như nhóm an toàn, ủy ban giải quyết khiếu nại hoặc các sự kiện văn hóa - Dịch thuật các tài liệu, chính sách, biển báo và tài liệu định hướng quan trọng - Cung cấp các khu vực chung hòa nhập và quyền tiếp cận phương tiện liên lạc (Wi-Fi, điện thoại, giải trí) tại nơi ở được cung cấp	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Loại trừ khỏi đời sống cộng đồng và xã hội - Hạn chế tự do đi lại - Hạn chế tự do giao tiếp - Điều kiện sống xuống cấp - Tịch thu điện thoại di động - Giám sát liên tục **Hình ảnh/Cảm quan, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu

	- Phương tiện đi lại sau giờ làm việc cho nhân sự ở nơi ở do người sử dụng lao động cung cấp
	
	Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:
	
	- Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên
	- Tài liệu hướng dẫn hội nhập
	- Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự
	- Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên
	- Sự tuân thủ các điều khoản hợp đồng của nhà thầu
	- Thông tin nhân khẩu học của nhân sự
	- Lịch làm việc
	- Nhà ở
	- Truyền thông nội bộ và bên ngoài
	
	Số liệu, chẳng hạn như:
	
	- % nhân sự làm việc ở các vị trí biệt lập (ví dụ: ca đêm, làm việc ngoài văn phòng, công việc chỉ có một người làm)
	- % nhân viên mới được ghép cặp với người hỗ trợ đồng cấp hoặc người hướng dẫn
	- % nhân sự tham dự các cuộc họp hoặc buổi phổ biến ngắn của nhóm (trên tất cả các ca)
		- Những điểm bất thường trong giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Nhân sự đứng một mình
		- Khu vực làm việc biệt lập
		- Khu vực nghỉ ngơi tách biệt
		- Nhân sự ăn một mình
		- Sự im lặng ở các khu vực chung
		- Sự hiện diện gây e sợ của lực lượng an ninh
		
		Bằng lời nói, chẳng hạn như:
		
		- Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:
		
		  ○ "Tôi làm việc một mình hầu hết thời gian".
		  ○ "Không ai đến hỏi thăm tôi trong ca làm việc".
		  ○ "Tôi làm ở một tòa nhà khác với mọi người".
		  ○ "Tôi ăn một mình vì giờ nghỉ giải lao của tôi khác giờ với mọi người."
		  ○ "Họ bố trí nơi ở cho tất cả chúng tôi [người lao động di cư, nhân viên mới, phụ nữ] tách biệt với những người khác."
		  ○ "Mọi người không nói chuyện với chúng tôi nhiều."

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
	- % nhân sự có quyền tiếp cận các khu vực nghỉ ngơi chung hoặc căng tin - % nhân sự có quyền sử dụng điện thoại di động, Wi-Fi hoặc các công cụ liên lạc khác (đặc biệt là tại nơi ở do người sử dụng lao động cung cấp) - % các sự cố hoặc mối lo ngại về an toàn của nhân sự làm việc một mình được báo cáo - Tỷ lệ nghỉ việc của nhân sự làm việc ở các vị trí hoặc ca làm việc biệt lập - % các vị trí làm việc biệt lập có người giám sát thường xuyên đi kiểm tra hoặc kiểm tra an toàn định kỳ - Số lượng khách đến thăm nơi ở do người sử dụng lao động cung cấp	○ "Tôi cảm thấy mình như một người ngoài cuộc." ○ "Chúng tôi không được mời tham gia buổi đào tạo." ○ "Chúng tôi không biết các thành viên ủy ban là ai." ○ "Chỉ có đi làm rồi ngủ. Thế thôi." ○ "Ở đây thấy cô đơn lắm." ○ "Chúng tôi không được phép có khách đến thăm." ○ "Tôi không có cách nào để nói chuyện với gia đình ở quê nhà."
D3.10 – Tổ chức phải đảm bảo các điều khoản và điều kiện làm việc của mình, bao gồm địa điểm, việc cung cấp nhà ở, cung cấp kênh giao tiếp riêng tư, phương tiện đi lại khả dụng, lịch làm việc và các điều khoản khác, không gây áp lực quá mức buộc nhân sự phải xa cách con cái và người phụ thuộc.	**Quy trình cho việc:** - Khảo sát nhân sự để hiểu rõ các hoàn cảnh sống và kỳ vọng chăm sóc người thân - Nhà ở phù hợp cho gia đình - Hỗ trợ di dời gia đình dựa trên yêu cầu công việc - Lịch làm việc linh hoạt - Nghỉ phép gia đình - Hạn chế phân công nhân sự đến các địa điểm vùng sâu vùng xa	**Các tác động tiêu cực, chẳng hạn như:** - Căng thẳng về cảm xúc và sức khỏe tinh thần - Hiệu suất công việc giảm sút - Mức độ tham gia vào các quy trình hệ thống thấp hơn - Gánh nặng tài chính khi phải chi trả chi phí chăm sóc - Tác động đến sự phát triển/cảm xúc đối với trẻ em phải sống xa cha mẹ

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu

	- Ưu tiên tuyển dụng lao động địa phương
	- Cung cấp cơ sở giữ trẻ
	- Thời gian nghỉ phép liên tục thỏa đáng cho lao động di cư
	
	Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:
	
	- Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên
	- Tài liệu hướng dẫn hội nhập
	- Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự
	- Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên
	- Sự tuân thủ các điều khoản hợp đồng của nhà thầu
	- Lịch làm việc
	- Hồ sơ kỷ luật
	- Thông tin liên lạc nội bộ và bên ngoài
	
	Các chỉ số đo lường, chẳng hạn như:
	
	- Tỷ lệ % nhân sự được cung cấp chỗ ở cho phép gia đình cùng chung sống
	- Tỷ lệ % phòng ký túc xá cho phép gia đình đến thăm hoặc ở lại qua đêm
	- Tỷ lệ % ký túc xá hoặc khu nhà ở có tiện nghi dành cho các cặp vợ chồng hoặc người phụ thuộc
		- Không có khả năng tham gia vào đời sống xã hội/văn hóa
		
		Trực quan/Cảm quan, chẳng hạn như:
		
		- Bảng hướng dẫn
		- Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Những điểm bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		
		Bằng lời nói, chẳng hạn như:
		
		- Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:
		  ○ “Tôi đã không gặp các con tôi hơn một năm rồi.”
		  ○ “Chúng tôi không được phép cho gia đình đến thăm ở đây.”
		  ○ “Họ bảo chúng tôi phải sống một mình trong ký túc xá.”
		  ○ “Thật khó khăn khi phải xa các con.”
		  ○ “Gia đình tôi đang gặp nhiều khó khăn khi không có tôi.”
		  ○ “Họ không duyệt nghỉ phép trừ khi đó là trường hợp khẩn cấp.”
		  ○ “Họ nói tôi sẽ được cấp nhà ở cho gia đình, nhưng điều đó không đúng.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
	- Tỷ lệ % nhân sự đủ điều kiện về thăm nhà trong thời hạn hợp đồng - Tỷ lệ % người lao động được nhận trợ cấp đi lại hoặc nghỉ phép để đoàn tụ gia đình - Tần suất về thăm nhà trung bình mỗi năm (tự báo cáo hoặc qua hồ sơ nghỉ phép) - Tỷ lệ % yêu cầu nghỉ phép vì lý do gia đình (ví dụ: ốm đau, việc khẩn cấp) bị từ chối - Tỷ lệ % ký túc xá hoặc khu nhà ở có quyền truy cập điện thoại, Wi-Fi hoặc các công cụ liên lạc - Tỷ lệ % lực lượng lao động được áp dụng các chính sách hỗ trợ tiếp cận hoặc đoàn tụ gia đình	
D3.11 - Trường hợp tổ chức tham gia hoặc sử dụng các chương trình học nghề, thực tập hoặc giáo dục nghề nghiệp, họ phải đảm bảo rằng các vị trí được tạo ra thông qua các chương trình này: **a. Không được sử dụng để thay thế các vị trí chính thức;** **b. Có thời hạn được xác định trước;**	**Quy trình cho:** - Các chương trình xây dựng kỹ năng - Ghép cặp người lao động trẻ với người hướng dẫn hoặc giám sát có kinh nghiệm - Đào tạo nhân sự biết đồng cảm và thấu hiểu người lao động trẻ - Cơ hội phát triển nghề nghiệp - Tiếp xúc với sự đa dạng của các nhiệm vụ - Công nhận thành tích - Cung cấp phản hồi mang tính xây dựng - Có sẵn thỏa thuận học nghề cho tất cả người học nghề (ILO R208)	**Các tác động tiêu cực, chẳng hạn như:** - Điều kiện làm việc không đáp ứng yêu cầu pháp lý về giờ làm việc và tiền lương - Thu nhập dưới mức lương tối thiểu, mức lương hiện hành hoặc mức lương đã thỏa thuận trong Thỏa ước lao động tập thể (CBA) - Lao động trẻ em hoặc công việc không phù hợp với người lao động trẻ - Làm việc dưới sự ép buộc hoặc hình phạt (hoặc bị đe dọa trừng phạt) - Phân biệt đối xử

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu

c. Không được trả lương thấp hơn mức lương tối thiểu theo luật định; và
d. Góp phần phát triển kỹ năng, năng lực chuyên môn và/hoặc các phẩm chất khác liên quan đến công việc của nhân sự.
	- Học nghề mang lại chứng chỉ/bằng cấp chuyên môn đầy đủ (ILO R208)
	- Việc học nghề được cấu trúc xoay quanh các nội dung học tập đã xác định (ILO R208)
	- Học nghề bao gồm cả đào tạo tại chỗ và đào tạo ngoài giờ làm việc (ILO R208)
	- Học nghề có phần đánh giá gắn liền với chứng chỉ chuyên môn cụ thể (ILO R208)
	  ○ Bằng cấp/chứng chỉ được công nhận
	- Học nghề gắn liền với chương trình của chính phủ
	
	Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:
	
	- Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên
	- Tài liệu hướng dẫn hội nhập
	- Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự
	- Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên
	- Sự tuân thủ các điều khoản hợp đồng của nhà thầu
	- Lịch làm việc
	- Bảng lương
	- Phúc lợi và tiền thưởng
	- Hồ sơ kỷ luật
	- Thông tin liên lạc nội bộ và bên ngoài
		- Thiếu sự phát triển về kỹ năng, năng lực chuyên môn và/hoặc các phẩm chất khác liên quan đến công việc
		
		Trực quan/Cảm quan, chẳng hạn như:
		
		- Bảng hướng dẫn
		- Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Những điểm bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Người lao động trẻ
		
		Bằng lời nói, chẳng hạn như:
		
		- Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:
		  ○ “Tôi không được trả lương chút nào cho công việc ở đây.”
		  ○ “Chúng tôi được trợ cấp nhưng không đủ trang trải chi phí đi lại hay ăn uống.”
		  ○ “Tôi không thể tham gia các lớp học của mình vì giờ làm việc.”
		  ○ “Không có kế hoạch đào tạo nào cả—họ chỉ bảo tôi làm theo những gì người khác làm.”
		  ○ “Nếu tôi mắc lỗi, họ dọa sẽ cho tôi nghỉ chương trình.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
	Các chỉ số đo lường, chẳng hạn như: - Thời lượng trung bình của chương trình học nghề, thực tập hoặc giáo dục nghề nghiệp - Tỷ lệ % người học nghề/thực tập sinh được trả lương ngang nhau cho công việc như nhau so với người lao động mới vào nghề - Tỷ lệ % chương trình cung cấp chế độ nghỉ ốm có lương, bữa ăn, phương tiện đi lại hoặc hỗ trợ nhà ở - Tỷ lệ % chương trình học nghề/thực tập không thu phí hoặc chi phí từ người tham gia - Tỷ lệ % số giờ theo lịch dành cho việc đào tạo so với lao động sản xuất - Tỷ lệ % chương trình cung cấp giáo trình có cấu trúc hoặc các học phần có cấp chứng chỉ - Tỷ lệ % người học nghề/thực tập sinh được nhận vào làm việc sau khi hoàn thành	○ "Tôi đã phải trả tiền để có được công việc này" ○ "Tôi chỉ làm cùng một việc suốt cả ngày"
D3.12 - Tổ chức phải đảm bảo mọi việc chấm dứt hợp đồng lao động đều công bằng và minh bạch, bao gồm: **a. Không phân biệt đối xử;** **b. Phân bổ nguồn lực đầy đủ để đáp ứng các hợp đồng, thỏa ước lao động tập thể**	**Quy trình cho:** - Hội đồng xem xét việc chấm dứt hợp đồng - Yêu cầu có sự phê duyệt của nhiều hơn một đại diện ban quản lý đối với các trường hợp chấm dứt hợp đồng - Quy trình khiếu nại - Lưu giữ hồ sơ chấm dứt hợp đồng bao gồm: ○ Báo cáo điều tra	**Các tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Mất thu nhập đột ngột - Không có khả năng đáp ứng các nhu cầu về chi phí sinh hoạt - Mất quyền tiếp cận các phúc lợi và/hoặc bảo trợ xã hội - Không được trả hoặc chậm trả lương, thưởng hoặc trợ cấp thôi việc

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
ràng buộc cũng như các luật và quy định hiện hành; **c. Thanh toán kịp thời tiền trợ cấp thôi việc, tiền lương và các khoản bồi thường khác; và** **d. Chỉ sử dụng việc cắt giảm nhân sự quy mô lớn như là biện pháp cuối cùng.**	○ Biên bản cuộc họp ○ Bản tường trình bằng văn bản hoặc bằng lời nói của nhân sự ○ Thư chấm dứt hợp đồng đã ký ○ Hồ sơ phỏng vấn thôi việc **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Sổ tay bộ phận Nhân sự/cẩm nang nhân viên - Tài liệu hướng dẫn hội nhập - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên - Sự tuân thủ của nhà thầu đối với các điều khoản hợp đồng - Bảng lương - Phúc lợi và tiền thưởng - Chấm dứt hợp đồng lao động - Hồ sơ kỷ luật - Truyền thông nội bộ và đối ngoại - Phỏng vấn thôi việc - Khiếu nại về việc chấm dứt hợp đồng lao động **Các số liệu đo lường, chẳng hạn như:** - % trường hợp chấm dứt hợp đồng lao động không tự nguyện có điều tra bằng văn bản trước khi đưa ra quyết định	- Gia tăng nợ nần - Chi trả tiền lương, tiền thưởng hoặc trợ cấp thôi việc có tính chất phân biệt đối xử - Chấm dứt hợp đồng lao động có tính chất phân biệt đối xử - Làm suy thoái nền kinh tế địa phương (trong trường hợp sa thải quy mô lớn) **Hình ảnh/giác quan, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Những bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý **Lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Họ chỉ bảo tôi đừng đến làm nữa—không một lời giải thích.” ○ “Tôi bị sa thải mà không hề được cảnh báo trước.” ○ “Tôi không nhận được bất cứ văn bản nào cả.” ○ “Khoản thanh toán cuối cùng của tôi bị trì hoãn nhiều tuần.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
	- % thông báo chấm dứt hợp đồng được ban hành bằng ngôn ngữ của người lao động - % trường hợp chấm dứt hợp đồng có nhiều cấp phê duyệt/xem xét - Thời gian trung bình từ khi có quyết định cuối cùng đến khi gửi thông báo bằng văn bản - % các khoản thanh toán cuối cùng được thực hiện trong thời hạn theo luật định hoặc theo chính sách - % các cuộc phỏng vấn thôi việc được hoàn thành trước ngày làm việc cuối cùng của nhân sự - Tỷ lệ chấm dứt hợp đồng theo đặc điểm nhân khẩu học - % trường hợp chấm dứt hợp đồng bị hủy bỏ hoặc sửa đổi sau khi khiếu nại - Số trường hợp chấm dứt hợp đồng/sa thải mỗi tháng/năm	○ “Tôi nghĩ đó là vì tôi đã phàn nàn về điều kiện làm việc.” ○ “Họ nói nếu tôi khiếu nại, điều đó sẽ bị ghi vào hồ sơ của tôi.” ○ “Gần đây họ đã giải thể cả một bộ phận. Tất cả chúng tôi đều biết rằng nếu tình hình tồi tệ hơn, chúng tôi sẽ là những người tiếp theo.”
D3.13 – Tổ chức phải xây dựng và triển khai các hệ thống quản lý hiệu quả để đáp ứng hoặc vượt quá các yêu cầu và nguyên tắc liên quan đến tuyển dụng, làm việc và chấm dứt hợp đồng lao động một cách tự do và công bằng trong	**Sẽ được xây dựng…**	**Sẽ được xây dựng…**

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Các chỉ số mẫu	Các chỉ số mẫu
toàn bộ hoạt động và các mối quan hệ kinh doanh của mình…		

D4: Giờ làm việc, tiền lương và phúc lợi thỏa đáng

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
D4.1 – Tổ chức phải tôn trọng quyền của nhân sự về giờ làm việc, tiền lương và các phúc lợi nhằm duy trì mức sống thỏa đáng.	**Tuân thủ D4.2-D4.14**	**Tuân thủ D4.2-D4.14**

D4.2 - Tổ chức phải tôn trọng quyền của người lao động về việc có được mức lương đủ sống hoặc thu nhập đủ sống (hoặc mức lương tối thiểu theo luật định, nếu cao hơn) và được nhận các quyền lợi theo quy định của pháp luật.	**Các quy trình nhằm:**
	- Tích hợp phân tích tiền lương hiện tại vào hệ thống bảng lương, bao gồm:
	  ○ Phúc lợi
	  ○ Tiền thưởng
	  ○ Làm thêm giờ
	  ○ Đặc điểm nhân khẩu học
	  ○ Các chỉ số mức lương đủ sống (LW)
	- Đánh giá mức lương hiện tại so với các chỉ số tiền lương hiện có, bao gồm:
	  ○ Chuẩn nghèo
	  ○ Mức chuẩn LW
	  ○ Giá trị tham chiếu LW
	  ○ Mức lương phổ biến trong ngành
	  ○ Mức lương tối thiểu
	  ○ Thu nhập trung vị của quốc gia
		Các tác động bất lợi, chẳng hạn như:
		- Gia tăng nợ nần
		- Điều kiện sống nghèo nàn
		- Thiếu khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc y tế
		- Không có khả năng chu cấp cho gia đình
		- Làm nhiều công việc
		- Làm việc quá nhiều giờ
		- Hiệu suất và năng suất công việc thấp hơn
		- Thiếu khả năng tiếp cận giáo dục, chăm sóc trẻ em và/hoặc phát triển nghề nghiệp
		- Nhà ở bấp bênh
		- Thiếu khả năng lập kế hoạch tài chính hiệu quả
		Hình ảnh/Trực giác, chẳng hạn như:

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

	- Xây dựng kế hoạch cải thiện tiền lương, có thể bao gồm:
	  ○ Các mục tiêu cụ thể có thời hạn dựa trên khoảng cách, rủi ro, nguồn lực, v.v.
	  ○ Tăng lương được tính vào dự toán ngân sách của tổ chức
	  ○ Đầu tư vào đào tạo kỹ năng
	  ○ Đưa ra các chính sách khuyến khích hiệu quả làm việc theo nhóm
	  ○ Cải tiến các quy trình để tăng hiệu quả
	  ○ Hợp tác với các đối tác kinh doanh để tăng giá trả cho hàng hóa hoặc dịch vụ dựa trên các khoảng cách
	  ○ Tài trợ hoặc đồng tài trợ cho các mức chuẩn và phân tích tiền lương
	  ○ Thiết lập các quy trình giám sát chung với các đối tác kinh doanh
	  ○ Hợp tác với các đối tác trong ngành (bao gồm cả các hiệp hội)
	- Bao gồm công đoàn và các đại diện người lao động khác trong việc lập kế hoạch và xem xét tiền lương
	- Truy lĩnh lương cho các khoản trả thiếu trước đó
		- Bảng hướng dẫn
		- Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Những điểm bất thường trong giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Các dấu hiệu thiếu trang phục hoặc trang phục không phù hợp
		- Thiếu trang thiết bị bảo hộ cá nhân
		- Nhân sự đi bộ đi làm
		- Để dành thức ăn từ căng tin mang về nhà
		Bằng lời nói, chẳng hạn như:
		- “Tôi phải chọn giữa việc trả tiền thuê nhà và mua đủ thức ăn.”
		- “Tôi không đủ tiền mua rau tươi/thịt hàng tuần.”
		- “Bọn trẻ cần giày mới, nhưng chúng tôi phải đợi đến tháng sau.”
		- “Nếu không làm thêm ca, tôi không thể trang trải các hóa đơn của mình.”
		- “Tôi làm thêm ở nơi khác vào cuối tuần để kiếm sống qua ngày.”
		- “Khi giờ làm thêm bị cắt giảm, tôi phải đi vay tiền.”
		- “Chúng tôi mua chịu thức ăn và trả vào cuối tháng.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

	- Đánh giá thư mời nhận việc so với giá trị tiền lương dự kiến hiện tại
	- Theo dõi áp lực lạm phát tại địa phương đối với nhân sự, bao gồm:
	  ○ Rổ hàng hóa thực phẩm
	  ○ Nhà ở
	  ○ Chăm sóc y tế
	- Tăng lương cơ bản để giảm bớt sự phụ thuộc vào việc làm thêm giờ
	
	Tài liệu và hồ sơ, chẳng hạn như:
	
	- Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự
	- Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên
	- Sự tuân thủ của nhà thầu đối với các điều khoản hợp đồng
	- Bảng lương
	- Cuống lương / Phiếu lương
	- Công cụ tính lương của SAI
	- Tìm nguồn cung ứng / Mua hàng
	- Hồ sơ chấm công và thời gian làm việc (bao gồm cả làm thêm giờ)
	- Phúc lợi và tiền thưởng
	- Truyền thông nội bộ và đối ngoại
	
	Các số liệu đo lường, chẳng hạn như:
		- Chúng tôi sống chung với một gia đình khác để chia sẻ tiền thuê nhà.”
		- “Nhiều năm rồi tôi không đi khám bác sĩ — chi phí tốn kém quá.”
		- “Chúng tôi đợi đến khi bệnh thực sự nặng mới đến phòng khám.”
		- “Chúng tôi thường chỉ ăn hai bữa một ngày.”
		- “Chúng tôi đã xin tăng lương nhưng họ nói không có ngân sách.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- % nhân sự có thu nhập bằng hoặc cao hơn mức lương đủ sống - % nhân sự có mức lương bằng hoặc cao hơn mức lương tối thiểu - % nhân sự được trả dưới mức lương tối thiểu - Kết quả đầu ra của Công cụ tính lương SAI - % thu nhập từ làm thêm giờ - Số tháng mỗi năm nhân sự nhận được mức lương cao hơn mức lương đủ sống - Thời gian trung bình để đạt được mức lương đủ sống từ mức lương khởi điểm - Tỷ lệ giữa mức lương thấp nhất so với mức lương trung vị - Khoảng cách tiền lương theo giới - Khoảng cách tiền lương của lao động di cư - % nhà thầu và lao động qua công ty phái cử có thu nhập bằng mức lương đủ sống - % tổng thu nhập bằng tiền mặt so với phúc lợi bằng hiện vật - Tần suất xét duyệt tiền lương so với tỷ lệ lạm phát - % tăng lương trong 12 tháng qua so với mức tăng chi phí sinh hoạt - Tỷ lệ tiền lương được trả so với các đơn vị tương tự trong khu vực - Tỷ lệ mức lương/phúc lợi khởi điểm thấp nhất so với mức lương/phúc lợi tối thiểu	

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- % người lao động có tiền tiết kiệm hoặc đầu tư - % người lao động gặp khó khăn trong việc trả nợ	
D4.3 - Trường hợp các rào cản về bối cảnh ngăn cản tổ chức tự mình đưa ra mức lương và thu nhập đủ sống cho nhân sự, tổ chức phải hợp tác với các bên liên quan để giải quyết những vấn đề này, bao gồm cả việc: **a. Tham gia vào đối thoại xã hội, bao gồm cả việc ủng hộ các thỏa thuận ba bên và các thỏa thuận ràng buộc khác có liên quan; và** **b. Tương tác với các đối tác kinh doanh, chính phủ và các bên liên quan khác cả nội bộ lẫn bên ngoài.**	**Các quy trình nhằm:** - Thương lượng mức giá cao hơn với các đối tác kinh doanh để bù đắp các khoản chênh lệch - Thương lượng tiền lương với các công đoàn và tổ chức người lao động khác - Đầu tư vào các chương trình phát triển kỹ năng - Tham gia vào các sáng kiến đa bên về mức lương đủ sống/thu nhập đủ sống - Đầu tư vào phát triển kinh tế địa phương - Thúc đẩy mức lương đủ sống và thu nhập đủ sống trong các hoạt động tương tác với chính phủ và các bên liên quan khác - Thúc đẩy mức lương đủ sống và thu nhập đủ sống trong các hiệp hội ngành nghề - Hỗ trợ các sáng kiến dịch vụ công của chính phủ - Đàm phán với chính phủ để mở rộng cung cấp dịch vụ **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:**	**Tác động Bất lợi, chẳng hạn như:** - Thiếu khả năng tiếp cận thông tin và bối cảnh xung quanh tiền lương - Đại diện người lao động không được tham gia vào việc xác định mức lương - Gia tăng nợ nần - Điều kiện sống nghèo nàn - Thiếu khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc y tế - Làm nhiều công việc - Làm việc quá nhiều giờ - Hiệu suất và năng suất công việc thấp hơn - Thiếu khả năng tiếp cận giáo dục, chăm sóc trẻ em và/hoặc phát triển nghề nghiệp - Nhà ở bấp bênh - Thiếu khả năng lập kế hoạch tài chính hiệu quả - Không có khả năng chu cấp cho gia đình **Hình ảnh/Trực giác, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

	- Truyền thông Nội bộ và Bên ngoài
	- Thỏa ước lao động tập thể (CBA)
	- Điều khoản hợp đồng của nhân sự
	- Sự tuân thủ các điều khoản hợp đồng của nhà thầu
	- Các cam kết/thỏa thuận bên ngoài, bao gồm:
	  ○ Hiệp hội ngành nghề
	  ○ Chính phủ
	  ○ Đối tác kinh doanh
	  ○ Biên bản ghi nhớ (MOU)
	- Các chương trình đào tạo và phát triển kỹ năng
	
	Các chỉ số, chẳng hạn như:
	
	- Số lượng sáng kiến LW/LI (mức lương/thu nhập đủ sống) mà tổ chức đang tham gia
	- Tỷ lệ % các hợp đồng/thỏa thuận định giá tính rõ ràng chi phí tiền lương/thu nhập đủ sống vào giá thành.
	- Mức tăng ngân sách tiền lương hàng năm tính theo tỷ lệ trên tổng chi phí vận hành.
	- Lợi tức đầu tư (ROI) từ việc cải thiện năng suất, tỷ lệ giữ chân nhân viên và chất lượng sau khi tăng lương.
		- Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Những điểm bất thường trong giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		
		Bằng lời nói, chẳng hạn như:
		
		• “Chúng tôi phải đi phương tiện cá nhân để đi làm, chi phí rất đắt đỏ”
		• “Các trường công lập không tốt, nhưng đó là tất cả những gì tôi có thể chi trả.”
		• “Chúng tôi phải đi mất cả ngày mới đến được bệnh viện thực sự. Trạm y tế địa phương chỉ có thể xử lý các vết thương nhỏ.”
		• “Chúng tôi kiếm không đủ sống, nhưng làm việc cho người sử dụng lao động nào thì lương cũng như nhau thôi.”
		• “Chúng tôi được tăng lương, nhưng tiền thuê nhà mỗi năm cũng tăng tương đương hoặc nhiều hơn.”
		•

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Số lượng các thay đổi chính sách bị tác động (ví dụ: kết quả vận động chính sách lương tối thiểu). - Số lượng các dự án hợp tác với công đoàn, tổ chức phi chính phủ (NGO) hoặc các đơn vị đồng cấp về việc thực hiện mức lương đủ sống	
D4.4 - Tổ chức phải tôn trọng quyền của nhân sự về giờ làm việc hợp lý, với giới hạn tối thiểu là: **a. Giờ làm việc bình thường là 48 giờ/tuần (hoặc mức tối đa được pháp luật cho phép, nếu thấp hơn); và** **b. Giờ làm thêm là 12 giờ/tuần (hoặc mức tối đa được pháp luật cho phép, nếu thấp hơn).**	**Các quy trình nhằm:** - Dự báo nhu cầu sản xuất và lao động - Lập kế hoạch công suất với các đối tác kinh doanh - Ca làm việc linh hoạt - Lập kế hoạch dự phòng cho các giai đoạn sản xuất cao điểm - Tích hợp hệ thống chấm công kỹ thuật số - Yêu cầu phải được phê duyệt trước đối với việc làm thêm giờ - Duy trì danh sách làm thêm giờ để luân chuyển cơ hội giữa các nhân sự - Đội ngũ nhân sự đa chức năng dự phòng - Mục tiêu lương theo sản phẩm dựa trên năng lực của từng người lao động - Bao gồm thời gian thực hiện đơn hàng (lead time) tối thiểu trong các hợp đồng với đối tác kinh doanh	**Các tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Mệt mỏi mãn tính - Hiệu suất và năng suất công việc thấp hơn - Tai nạn và chấn thương - Thiếu khả năng tiếp cận phát triển kỹ năng hoặc nghề nghiệp - Mức lương dưới mức lương đủ sống - Mức lương dưới mức lương tối thiểu - Khả năng tiếp cận các kênh truyền thông bị hạn chế - Khả năng tham gia vào hệ thống quản lý của tổ chức bị hạn chế - Mất cân bằng giữa công việc và cuộc sống - Khả năng thực hiện trách nhiệm chăm sóc bị hạn chế - Khả năng tham gia vào đời sống xã hội hoặc văn hóa bị hạn chế **Hình ảnh/Trực giác, chẳng hạn như:**

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như: - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên - Sự tuân thủ các điều khoản hợp đồng của nhà thầu - Lịch làm việc - Bảng lương - Phiếu lương / Cuống lương - Công cụ tính lương SAI - Tìm nguồn cung ứng / Thu mua - Hồ sơ chấm công (bao gồm làm thêm giờ) và điểm danh - Báo cáo sự cố/tai nạn về Sức khỏe và An toàn (H&S) - Nhật ký an ninh - Phúc lợi và Tiền thưởng - Truyền thông Nội bộ và Bên ngoài **Các chỉ số, chẳng hạn như:** - Tỷ lệ % nhân sự vượt quá giới hạn hàng ngày - Tỷ lệ % nhân sự vượt quá giới hạn hàng tuần - Số giờ làm thêm trên mỗi người lao động mỗi tháng	- Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Các điểm bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Đèn bật sáng ở các khu vực sản xuất trước hoặc sau giờ làm việc chính thức khá lâu. - Người lao động có mặt trước khi ca làm việc bắt đầu hoặc sau khi kết thúc mà không có người quản lý ở gần (có thể là công việc không được ghi nhận). - Tiếng ồn của máy móc hoạt động ngoài giờ quy định. - Sự mệt mỏi của nhân sự - Sự xuất hiện của hộp đựng thức ăn hoặc chiếu ngủ - Nhiều bữa ăn được cất giữ tại một vị trí làm việc - Quần áo để thay hoặc đồ ngủ để trong tủ khóa hoặc góc khuất - Dấu hiệu “Đơn hàng gấp” trên các lô hàng - Phòng nghỉ quá đông vào những giờ bất thường - Thiếu người lao động trong các khu vực nghỉ giải lao trong thời gian nghỉ giải lao chính thức

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Tỷ lệ tập trung làm thêm giờ — % số giờ làm thêm do 10% người có thu nhập làm thêm giờ cao nhất thực hiện - Điểm cân bằng làm thêm giờ — mức độ chênh lệch số giờ làm thêm giữa những người lao động làm công việc tương tự nhau. - Sự thay đổi về thu nhập làm thêm giờ theo thời gian - Số ngày làm việc liên tục không nghỉ - Tỷ lệ giữa thời gian làm thêm theo kế hoạch và không theo kế hoạch - Tỷ lệ tuân thủ thời gian giao hàng/dịch vụ (lead time) - Số lần vi phạm giới hạn theo phòng ban/người quản lý	- Không khí nóng bức, ngột ngạt trong các phòng sản xuất vào sáng sớm **Lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Chúng tôi thường bắt đầu trước ca làm việc chính thức.” ○ “Đôi khi chúng tôi làm việc đến nửa đêm, đặc biệt là khi có đơn hàng lớn.” ○ “Chúng tôi phải đạt chỉ tiêu, bất kể thế nào” ○ “Chúng tôi phải ký vào biểu mẫu trước khi bắt đầu mỗi ngày” ○ “Thật khó để theo kịp khi chúng tôi làm việc nhiều ngày liên tiếp như vậy.” ○ “Tôi không bao giờ biết giờ làm việc của mình cho đến ngày hôm trước.” ○ “Họ luôn gọi tôi vào phút chót.”
D4.5 – Tổ chức phải đảm bảo rằng giờ làm thêm: **a) Là tự nguyện, trừ khi luật pháp quốc gia và thỏa ước lao động tập thể có tính ràng buộc cho phép;** **b) Được trả theo mức lương phụ trội;**	**Quy trình đối với** - Dự báo nhu cầu sản xuất và lao động - Lập kế hoạch công suất với các đối tác kinh doanh - Các ca làm việc linh hoạt - Lập kế hoạch dự phòng cho đợt cao điểm sản xuất - Tích hợp hệ thống chấm công kỹ thuật số	**Các tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Mệt mỏi mãn tính - Hiệu suất và năng suất công việc thấp hơn - Tai nạn và chấn thương - Thiếu khả năng tiếp cận phát triển kỹ năng hoặc nghề nghiệp - Mức lương dưới mức lương đủ sống - Mức lương dưới mức lương tối thiểu

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
a. Trong trường hợp mức lương phụ trội không được quy định trong luật, mức lương làm thêm hiện hành trong các ngành trên cả nước sẽ được áp dụng; **c) Được tính theo tuần làm việc, trừ khi luật pháp quốc gia và thỏa ước lao động tập thể có tính ràng buộc cho phép;** **d) Đáp ứng các yêu cầu pháp lý có liên quan và các yêu cầu có liên quan khác; và** **e) Không bị yêu cầu thực hiện thường xuyên, kể cả do việc lập kế hoạch không đầy đủ hoặc do không trả lương đủ sống hoặc thu nhập đủ sống.**	- Yêu cầu phê duyệt trước đối với việc làm thêm giờ - Duy trì danh sách làm thêm giờ để luân chuyển cơ hội giữa các nhân sự - Nhóm nhân sự liên chức năng - Mục tiêu mức lương khoán dựa trên năng lực của từng người lao động - Đưa thời gian thực hiện tối thiểu vào hợp đồng với đối tác kinh doanh - Hệ thống yêu cầu trước, nơi người lao động đăng ký các ca làm thêm giờ - Quy trình ngoại lệ khẩn cấp đối với bất kỳ giờ làm thêm nào vượt quá giới hạn chính sách - Phân tích quy trình làm việc theo thời gian và chuyển động để cải thiện các quy trình **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên - Sự tuân thủ các điều khoản hợp đồng của nhà thầu - Lịch làm việc - Bảng lương - Cuống lương / Phiếu lương - Công cụ Tiền lương SAI	- Khả năng tiếp cận các kênh truyền thông bị hạn chế - Khả năng tham gia vào hệ thống quản lý của tổ chức bị hạn chế - Mất cân bằng giữa công việc và cuộc sống - Khả năng thực hiện trách nhiệm chăm sóc bị hạn chế - Khả năng tham gia vào đời sống xã hội hoặc văn hóa bị hạn chế **Hình ảnh/Trực giác, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Các điểm bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Đèn bật sáng ở các khu vực sản xuất trước hoặc sau giờ làm việc chính thức khá lâu. - Người lao động có mặt trước khi ca làm việc bắt đầu hoặc sau khi kết thúc mà không có người quản lý ở gần (có thể là công việc không được ghi nhận). - Tiếng ồn của máy móc hoạt động ngoài giờ quy định. - Sự mệt mỏi của nhân sự

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

	- Tìm nguồn cung ứng / Mua sắm
	- Hồ sơ Thời gian (bao gồm cả làm thêm giờ) và Chấm công
	- Nhật ký an ninh
	- Phúc lợi và Tiền thưởng
	- Truyền thông Nội bộ và Bên ngoài
	
	Các chỉ số đo lường, chẳng hạn như:
	
	- % nhân sự vượt quá giới hạn hàng ngày
	- % nhân sự vượt quá giới hạn hàng tuần
	- Số giờ làm thêm trên mỗi người lao động mỗi tháng
	- Tỷ lệ tập trung làm thêm giờ — % số giờ làm thêm do 10% người có thu nhập làm thêm giờ cao nhất thực hiện
	- Điểm cân bằng làm thêm giờ — phương sai của số giờ làm thêm giữa những người lao động làm công việc tương tự nhau.
	- Sự thay đổi về thu nhập từ làm thêm giờ theo thời gian
	- Số ngày làm việc liên tục không nghỉ
	- Tỷ lệ làm thêm giờ theo kế hoạch so với ngoài kế hoạch
	- Tỷ lệ tuân thủ thời gian thực hiện sản xuất/dịch vụ
		- Sự xuất hiện của hộp đựng thức ăn hoặc chiếu ngủ
		- Nhiều bữa ăn được cất giữ tại một vị trí làm việc
		- Quần áo để thay hoặc đồ ngủ để trong tủ khóa hoặc góc khuất
		- Dấu hiệu “Đơn hàng gấp” trên các lô hàng
		- Phòng nghỉ quá đông vào những giờ bất thường
		- Thiếu người lao động trong các khu vực nghỉ giải lao trong thời gian nghỉ giải lao chính thức
		- Không khí nóng bức, ngột ngạt trong các phòng sản xuất vào sáng sớm
		
		Lời nói, chẳng hạn như:
		
		- Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:
		  ○ “Chúng tôi thường bắt đầu trước ca làm việc chính thức.”
		  ○ “Đôi khi chúng tôi làm việc đến nửa đêm, đặc biệt là khi có đơn hàng lớn.”
		  ○ “Chúng tôi phải đạt chỉ tiêu, bất kể thế nào”
		  ○ “Chúng tôi phải ký vào biểu mẫu trước khi bắt đầu mỗi ngày”
		  ○ “Thật khó để theo kịp khi chúng tôi làm việc nhiều ngày liên tiếp như vậy.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Số lần vi phạm giới hạn theo phòng ban/người quản lý	○ "Tôi không bao giờ biết giờ làm việc của mình cho đến ngày hôm trước." ○ "Họ luôn gọi tôi vào phút chót." ○ "Chúng tôi nhận được mức lương như nhau, bất kể chúng tôi làm việc bao nhiêu giờ."
D4.6 - Tổ chức phải đảm bảo lịch làm việc của nhân sự, bao gồm cả giờ làm việc: **a. Duy trì mức sống thỏa đáng;** **b. Có thể dự đoán được và thuận tiện cho nhân sự;** **c. Không gây ra rủi ro về sức khỏe và an toàn;** **d. Bao gồm các giờ nghỉ lao và thời gian nghỉ ngơi đầy đủ;** **e. Không sử dụng phương pháp tính trung bình giờ làm việc để tước đoạt tiền lương phụ trội của nhân sự;** **f. Cung cấp ít nhất một ngày nghỉ ngơi 24 giờ sau sáu ngày làm việc liên tiếp, trừ khi một trong các trường hợp ngoại lệ dưới đây được áp dụng:**	**Các quy trình về:** - Xem xét nhu cầu linh hoạt của nhân sự khi lập lịch làm việc - Dự báo nhu cầu sản xuất và lao động - Lập kế hoạch công suất với các đối tác kinh doanh - Lập kế hoạch dự phòng cho giai đoạn sản xuất cao điểm - Duy trì bảng phân công làm thêm giờ luân phiên cơ hội giữa các nhân sự - Nguồn nhân sự liên chức năng - Định mức lương theo sản phẩm dựa trên năng lực của từng người lao động - Quy định thời gian thực hiện tối thiểu trong các hợp đồng với đối tác kinh doanh - Hệ thống đăng ký trước, nơi người lao động đăng ký các ca làm thêm giờ - Giờ làm việc tối đa, thời gian nghỉ ngơi tối thiểu và thời gian nghỉ giữa ca tối thiểu	**Các tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Mệt mỏi mãn tính - Hiệu suất và năng suất công việc thấp hơn - Tai nạn và thương tích - Thiếu khả năng tiếp cận với việc phát triển kỹ năng hoặc nghề nghiệp - Tiền lương dưới mức lương đủ sống - Tiền lương dưới mức lương tối thiểu - Khả năng tiếp cận hạn chế với các kênh liên lạc - Khả năng tham gia hạn chế vào hệ thống quản lý của tổ chức - Mất cân bằng giữa công việc và cuộc sống - Hạn chế khả năng thực hiện trách nhiệm chăm sóc gia đình - Hạn chế khả năng tham gia vào đời sống xã hội hoặc văn hóa - Hạn chế khả năng lập kế hoạch tài chính - Gia tăng rủi ro về các tác động sức khỏe

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
a. Luật pháp quốc gia và thỏa ước lao động tập thể có tính ràng buộc cho phép, hoặc **b. Công ước của ILO cho phép, hoặc** **c. Trường hợp đặc biệt yêu cầu làm việc liên tục trong thời gian dài hơn và nhân sự yêu cầu thêm ngày làm việc liên tục;** **g. Cung cấp cho nhân sự các chế độ nghỉ phép có lương và không lương đầy đủ, bao gồm:** **a. Nghỉ ốm,** **b. Nghỉ phép gia đình,** **c. Nghỉ phép năm, và** **d. Ngày lễ;** **h. Có xem xét đến nhu cầu linh hoạt dựa trên đặc điểm nhân khẩu học của nhân sự; và** **i. Không hạn chế một cách bất công quyền tiếp cận các lợi**	- Phúc lợi theo tỷ lệ cho nhân viên bán thời gian - Lập kế hoạch người thay thế, đăng ký trước và không trả đũa đối với việc nghỉ phép của nhân sự - Cung cấp lịch làm việc trước tối thiểu 2 tuần - Quy định “quyền từ chối” những thay đổi lịch trình vào phút chót mà không bị trả đũa - Luân phiên các ca làm việc ít mong muốn giữa các nhân sự và các nhóm nhân khẩu học - Tính đến thời gian di chuyển và đi lại khi lập lịch làm việc - Linh hoạt cho các trường hợp khẩn cấp, sự việc y tế, họp phụ huynh, v.v. mà không bị phạt **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Sự tuân thủ các điều khoản hợp đồng của nhà thầu - Lịch làm việc - Bảng lương - Cuống lương / Phiếu lương - Công cụ tính lương SAI (SAI Wage Tool) - Tìm nguồn cung ứng / Mua hàng	**Trực quan/Cảm quan, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Những điểm bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Đèn vẫn bật ở các khu vực sản xuất trước hoặc sau giờ làm việc chính thức khá lâu. - Người lao động có mặt trước khi bắt đầu ca hoặc sau khi kết thúc ca mà không có người quản lý ở gần (có thể là làm việc không được ghi nhận). - Tiếng máy móc hoạt động ngoài giờ quy định. - Sự mệt mỏi của nhân sự - Sự hiện diện của hộp đựng thức ăn hoặc chiếu ngủ/thảm ngủ - Nhiều bữa ăn được cất giữ tại nơi làm việc - Quần áo để thay hoặc đồ ngủ được giữ trong tủ khóa hoặc các góc khuất - Các dấu hiệu ghi “đơn hàng gấp” trên các lô hàng - Phòng nghỉ quá đông vào những giờ bất thường - Thiếu vắng người lao động tại các khu vực nghỉ giải lao trong các giờ nghỉ chính thức

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
ích của tổ chức hoặc chính phủ.	- Hồ sơ chấm công (bao gồm làm thêm giờ) - Đơn xin nghỉ phép - Nhật ký an ninh - Phúc lợi và tiền thưởng - Thông tin liên lạc nội bộ và bên ngoài **Các chỉ số, chẳng hạn như:** - % ca làm việc có thời gian nghỉ giữa các ca ít hơn 11 giờ. - Các sự cố/tai nạn tương quan với ca làm việc kéo dài hoặc không đều đặn. - Số ca đêm liên tiếp trung bình trên mỗi nhân sự. - % giờ làm thêm được đăng ký trước - Sự phân bổ giờ làm thêm trong toàn bộ lực lượng lao động - Thời gian thông báo trung bình cho các lịch làm việc được công bố - % lịch làm việc bị thay đổi với thời gian thông báo dưới 24 giờ. - % người lao động phải làm việc theo lịch trực sẵn sàng (on-call) - Chênh lệch số giờ làm việc hàng tuần của từng người lao động - % đơn xin nghỉ phép được chấp thuận so với bị từ chối.	- Không khí nóng bức, ngột ngạt trong các phòng sản xuất vào sáng sớm - Lịch làm việc viết tay hoặc bị gạch xóa **Bằng lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Họ sẽ sa thải bạn nếu bạn xin nghỉ bất kỳ lúc nào” ○ “Cuối tuần tôi quá mệt mỏi để có thể chăm sóc con cái.” ○ “Tôi luôn cảm thấy áp lực phải ở lại làm muộn.” ○ “Đôi khi họ đổi lịch của tôi vào phút chót mà không hề hỏi ý kiến.” ○ “Rất khó để được duyệt nghỉ phép, ngay cả trong trường hợp khẩn cấp.” ○ “Tôi bị trừ lương khi xin nghỉ ốm.” ○ “Nếu tôi xin nghỉ một ngày, họ sẽ phạt tôi bằng những ca làm việc tệ hơn.” ○ “Tôi muốn làm việc toàn thời gian, nhưng họ luôn giữ số giờ làm việc của tôi ngay dưới mức giới hạn.” ○ “Đôi khi tôi làm việc 50 giờ, đôi khi 10 giờ, tiền lương của tôi không bao giờ ổn định.” ○ “Nếu bạn ốm, bạn vẫn phải đi làm.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Thời gian phản hồi trung bình cho các đơn xin nghỉ phép. - % người lao động sử dụng hết chế độ nghỉ phép của họ - % đơn xin nghỉ ốm được hưởng lương. - % nhân sự dưới ngưỡng đủ điều kiện hưởng phúc lợi - Số giờ làm việc trung bình hàng tuần của nhân sự bán thời gian so với tiêu chí đủ điều kiện hưởng phúc lợi. - Tỷ lệ nghỉ việc trong số nhân sự có lịch làm việc ngay dưới ngưỡng hưởng phúc lợi.	○ “Tôi không nghĩ có ai dám ở nhà khi bị ốm.”
D4.7 - Trường hợp nhân sự được miễn áp dụng theo pháp luật quy định về tiền lương làm thêm giờ, giới hạn giờ làm việc tối đa và các yêu cầu khác, tổ chức phải đảm bảo: **a. Tiền lương đáp ứng hoặc vượt quá số tiền họ sẽ kiếm được khi làm cùng số giờ với mức lương đủ sống kèm theo lương phụ trội làm thêm giờ; và**	**Các quy trình về:** - Mức chuẩn số giờ hàng tuần/hàng giờ tối đa cho nhân sự thuộc diện miễn trừ - Yêu cầu ghi chép hồ sơ về số giờ làm việc của nhân sự thuộc diện miễn trừ - So sánh lịch làm việc của diện miễn trừ với lịch làm việc tương đương của diện không được miễn trừ - Cung cấp khoản chi trả công nhận hoặc tiền thưởng cho các giai đoạn làm việc nhiều giờ - Giới hạn số ngày làm việc dài liên tục liên tiếp	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Mệt mỏi mãn tính - Hiệu suất và năng suất công việc thấp hơn - Tai nạn và thương tích - Thiếu cơ hội tiếp cận với sự phát triển kỹ năng hoặc nghề nghiệp - Mức lương dưới mức lương đủ sống - Mức lương dưới mức lương tối thiểu - Hạn chế tiếp cận các kênh liên lạc - Khả năng tham gia hạn chế vào hệ thống quản lý của tổ chức - Mất cân bằng giữa công việc và cuộc sống

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
b. Nhân sự có quyền tự quyết hợp lý về số giờ làm việc.	- Quy định quyền lợi nghỉ phép bổ sung cho nhân sự thuộc diện miễn trừ - Luân phiên khối lượng công việc cao điểm giữa các nhân sự thuộc diện miễn trừ **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Sự tuân thủ của nhà thầu đối với các điều khoản hợp đồng - Lịch làm việc - Bảng lương - Cuống phiếu lương / Phiếu lương - Công cụ tính lương của SAI (SAI Wage Tool) - Hồ sơ chấm công (bao gồm làm thêm giờ) và điểm danh - Đơn xin nghỉ phép - Phúc lợi và tiền thưởng - Báo cáo công tác hoặc chi phí - Thông tin liên lạc nội bộ và bên ngoài **Số liệu đo lường, chẳng hạn như:** - Số ngày làm việc liên tục trung bình không có ngày nghỉ. - Tỷ lệ % nhân sự diện miễn trừ có ca làm việc dưới thời gian nghỉ ngơi tối thiểu	- Hạn chế khả năng thực hiện trách nhiệm chăm sóc gia đình - Hạn chế khả năng tham gia vào đời sống xã hội hoặc văn hóa - Hạn chế khả năng lập kế hoạch tài chính - Gia tăng nguy cơ ảnh hưởng đến sức khỏe - Phân biệt đối xử đối với nhân sự diện miễn trừ **Quan sát/Cảm quan, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Các bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Ăn tại bàn làm việc - Đèn văn phòng hoặc màn hình vẫn bật rất muộn/rất sớm - Các cuộc họp hoặc cuộc gọi hội nghị được lên lịch ngoài giờ hành chính **Bằng lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Hầu như ngày nào tôi cũng đến trước nhóm của mình và về sau họ.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Số giờ làm việc trung bình hàng tuần trên mỗi nhân viên diện miễn trừ - Tỷ lệ giữa tiền lương cố định và mức lương theo giờ tương đương - Tỷ lệ % nhân sự diện miễn trừ có thu nhập thấp hơn mức tương đương của nhân sự không thuộc diện miễn trừ - Thời gian nghỉ bù trung bình (nếu có) - Tỷ lệ luân chuyển lao động giữa nhân sự diện miễn trừ so với nhân sự không thuộc diện miễn trừ	○ “Cảm giác như tôi luôn phải trong trạng thái chờ nhận việc.” ○ “Đôi khi làm thêm giờ thì tôi không bận tâm, nhưng hiện giờ việc này diễn ra liên tục.” ○ “Tiền thưởng có giúp ích được một chút, nhưng không tương xứng với khối lượng công việc.” ○ “Ngay cả khi được nghỉ, tôi vẫn đang kiểm tra email hoặc trả lời các cuộc gọi.” ○ “Tôi đã phải hủy kỳ nghỉ của mình vì không có ai làm thay.” ○ “Tôi bỏ lỡ các sự kiện gia đình vì những yêu cầu đột xuất vào phút chót.” ○ “Công việc đang chiếm hết cuộc sống cá nhân của tôi.” ○ “Họ chỉ trả cho chúng tôi mức tối thiểu nhất.”
D4.8 - Tổ chức phải trả tất cả các khoản lương và phúc lợi đến hạn một cách đều đặn, đúng hạn và thuận tiện cho nhân sự.	**Quy trình đối với:** - Chu kỳ trả lương cố định - Niêm yết lịch trả lương chính thức - Duy trì các quỹ dự phòng/nguồn tiền mặt dự trữ	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Mức lương dưới mức lương đủ sống - Mức lương dưới mức lương tối thiểu - Hạn chế khả năng lập kế hoạch tài chính - Các chi phí phát sinh mà nhân sự phải chịu - Nhân sự mắc nợ

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

	- Chi trả lương qua hình thức gửi trực tiếp vào tài khoản, tiền mặt, chuyển khoản qua điện thoại hoặc dịch vụ ngân hàng địa phương, tùy thuộc vào nguyện vọng của nhân sự
	- Cung cấp nhiều lựa chọn về phương thức thanh toán
	- Địa điểm các điểm phát lương (nếu bằng tiền mặt) tại chỗ và trong giờ làm việc
	- Hồ sơ tiền lương bằng ngôn ngữ mà nhân sự hiểu được (và có phiên dịch nếu cần)
	- Hỗ trợ nhân sự thuộc nhóm dễ bị tổn thương mở các tài khoản cần thiết
	
	Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:
	
	- Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự
	- Sự tuân thủ của nhà thầu đối với các điều khoản hợp đồng
	- Bảng lương
	- Cuống phiếu lương / Phiếu lương
	- Công cụ tính lương của SAI (SAI Wage Tool)
	- Hồ sơ chấm công (bao gồm làm thêm giờ) và điểm danh
	- Các khoản khấu trừ
	- Lịch phát tiền mặt
	- Phúc lợi và tiền thưởng
		- Hạn chế khả năng khiếu nại về các sai sót
		- Nhân sự trở thành mục tiêu của trộm cắp
		- Thiếu đóng góp vào các chế độ bảo hiểm xã hội (hưu trí, y tế, tai nạn, thất nghiệp, thai sản)
		
		Quan sát/Cảm quan, chẳng hạn như:
		
		- Bảng hướng dẫn
		- Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Các bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Nhân sự xếp hàng bên ngoài phòng kế toán lương, các điểm phát tiền mặt hoặc văn phòng nhân sự vào ngày trả lương
		
		Bằng lời nói, chẳng hạn như:
		
		- Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:
		  ○ “Chúng tôi không bao giờ biết liệu có nhận được toàn bộ số tiền hay một phần sẽ bị giữ lại.”
		  ○ “Họ đã bỏ qua một kỳ lương và hứa sẽ bù vào tháng sau.”
		  ○ “Phí rút tiền ATM ngốn một khoản không nhỏ trong lương của tôi.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Thông tin liên lạc nội bộ và bên ngoài **Số liệu đo lường, chẳng hạn như:** - Tỷ lệ % kỳ trả lương được hoàn thành đúng ngày dự kiến - Số chu kỳ trả lương bị bỏ qua hoặc bị chậm trễ trong 12 tháng qua. - Tỷ lệ % nhân sự được trả đầy đủ lương một cách nhất quán trong mỗi chu kỳ - Thời gian chậm trễ trung bình (tính theo ngày) giữa ngày trả lương theo lịch và ngày giải ngân thực tế. - Tỷ lệ % bảng lương được phát hành sớm/muộn - Tỷ lệ sai lệch giữa hồ sơ bảng lương và bảng chấm công/hồ sơ làm thêm giờ. - Tỷ lệ % người lao động phải đi ra ngoài cơ sở để nhận lương - Tỷ lệ % người lao động phải chịu phí giao dịch - Tỷ lệ % các khoản khấu trừ theo luật định được nộp đúng hạn	○ “Chúng tôi phải xếp hàng hàng giờ liền để nhận tiền mặt.” ○ “Họ chỉ đưa tiền mặt cho chúng tôi chứ không có bảng kê chi tiết.” ○ “Đôi khi số tiền không khớp với số giờ làm của tôi, và rất khó để xin chỉnh sửa lại.” ○ “Tôi lo lắng về việc mang tiền mặt về nhà vào những ngày nhận lương.” ○ “
D4.9 - Ngoài việc trả thù lao cho người lao động đối với thời gian thực hiện công việc của họ, tổ chức phải cung cấp khoản thù lao	**Quy trình đối với:** - Yêu cầu máy chấm công phải ghi nhận toàn bộ thời gian có mặt tại nơi làm việc	**Các tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Mất lương hoặc thu nhập - Tăng nguy cơ ảnh hưởng đến sức khỏe, bao gồm:

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
thỏa đáng cho người lao động đối với: **a. Thời gian họ được yêu cầu có mặt tại nơi làm việc;** **b. Thời gian nghỉ việc do thương tích hoặc bệnh tật liên quan đến công việc; và** **c. Thời gian nghỉ việc do tham gia đào tạo, vào các đội ngũ phụ trách hiệu quả thực hiện trách nhiệm xã hội hoặc quy trình khiếu nại.**	- Cài đặt sẵn mã trả lương cho thời gian trực chuẩn bị, chờ đợi, mặc/cởi đồ bảo hộ hoặc họp giao ban - Đưa toàn bộ thời gian được trả thù lao vào việc tính giờ làm thêm - Lên lịch cho các hoạt động bắt buộc trước ca làm việc nằm trong số giờ làm việc được trả lương của ca đó - Điều chỉnh lịch trình xe đưa đón/xe buýt phù hợp với thời gian kết thúc ca làm việc - Đối chiếu dữ liệu nhật ký cổng an ninh hoặc quẹt thẻ nhận diện với bảng lương **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Sự tuân thủ của nhà thầu đối với các điều khoản hợp đồng - Bảng lương - Lịch làm việc - Phiếu lương / Cuống lương - Nhật ký an ninh - Lịch trình và nhật ký chuyên chở - Công cụ tính Lương SAI (SAI Wage Tool) - Hồ sơ chấm công và thời gian làm việc (bao gồm cả làm thêm giờ) - Lịch chi trả tiền mặt - Phúc lợi và tiền thưởng	○ Lây lan bệnh tật hoặc ốm đau ○ Mệt mỏi hoặc căng thẳng ○ Chấn thương tích tụ/nặng thêm - Không có khả năng lập kế hoạch tài chính - Phân biệt đối xử với người lao động có thu nhập thấp hơn, phụ nữ và người chăm sóc gia đình - Phụ nữ và trẻ em “làm phụ/giúp đỡ” không được trả lương **Trực quan/Cảm quan, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Những dấu hiệu bất thường về giọng điệu/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Nhân sự xếp hàng bên ngoài cổng an ninh hoặc cửa xoay từ rất sớm trước giờ bắt đầu ca làm việc chính thức. - Hàng dài chờ đợi tại cổng dò kim loại hoặc điểm kiểm tra an ninh - Các nhóm nhân sự đứng chờ ở cổng sau khi bấm giờ ra về - Nhân sự thay đồng phục, đồ bảo hộ hoặc ủng trước hoặc sau ca làm việc - Kiểm tra y tế hoặc sàng lọc sức khỏe tại lối vào cơ sở

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

	- Thông tin liên lạc nội bộ và bên ngoài
	- Các khóa đào tạo
	- Biên bản cuộc họp của SPT và các cuộc họp khác
	
	Các chỉ số đo lường, chẳng hạn như:
	
	- Khoảng thời gian chênh lệch trung bình (phút) giữa lúc đi qua cổng an ninh và lúc bấm giờ vào làm chính thức.
	- Khoảng thời gian chênh lệch trung bình (phút) giữa lúc bấm giờ tan làm và lúc ra khỏi cổng an ninh.
	- % công nhân có hơn X phút ở lại nơi làm việc không được trả lương mỗi ca
	- Số giờ phổ biến an toàn, kiểm tra sức khỏe hoặc đào tạo được tổ chức ngoài giờ làm việc có trả lương theo ghi nhận
	- Thời gian chờ đợi phương tiện chuyên chở của công ty trung bình sau khi kết thúc ca làm việc.
	- % thời gian chờ đợi phương tiện chuyên chở được tính là thời gian có trả lương.
	- Tần suất chậm trễ trong nhật ký xe đưa đón/xe buýt so với tiền thù lao trên bảng lương
		- Nhân sự ngồi hoặc đứng ở khu vực chờ (nhà ăn, ghế băng, nhà chờ xe buýt) sau ngày làm việc
		- Máy bấm giờ đặt bên trong cơ sở, cách khá xa cổng an ninh hoặc khu vực thay đồ
		
		Lời nói, chẳng hạn như:
		
		- Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:
		  ○ “Chúng tôi phải đến đây khá sớm mới kịp xếp hàng qua cổng.”
		  ○ “Nếu tôi không có mặt ở chỗ kiểm tra an ninh từ sớm trước ca làm việc, tôi sẽ bị muộn giờ bấm thẻ.”
		  ○ “Phải mất một lúc mới mặc xong hết đồ bảo hộ trước khi bắt đầu.”
		  ○ “Đến lúc tôi thay đồ xong thì ca làm việc đã bắt đầu rồi.”
		  ○ “Mỗi ngày đều bắt đầu bằng một buổi trao đổi ngắn về an toàn trước khi chúng tôi về vị trí làm việc.”
		  ○ “Chúng tôi luôn phải dừng lại kiểm tra trước khi được vào trong.”
		  ○ “Sau giờ làm, tôi thường ngồi đợi đến khi xe buýt tới.”
		  ○ “Đôi khi chúng tôi bị giữ lại một lúc trước khi có thể ra về.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- % hồ sơ bảng lương có bao gồm mã thời gian túc trực hoặc thời gian chờ.	○ “Khi máy móc bị hỏng, chúng tôi chỉ ngồi chờ đến khi họ gọi quay lại làm.” ○ “Họ bảo chúng tôi phải sẵn sàng, ngay cả khi chưa đến giờ bấm thẻ tính công.” ○ “Tôi phải đến đây cùng lúc với mọi người, nhưng tôi chỉ quanh quẩn chờ đợi suốt khoảng một tiếng đầu tiên cho đến khi có thể bắt đầu làm việc.”
D4.10 – Tổ chức phải đảm bảo rằng nhân sự thường xuyên nhận được bảng ghi nhận thù lao, trong đó nêu rõ ràng, đầy đủ và chính xác số giờ làm việc và thành phần của tiền lương phải trả, phúc lợi và các khoản khấu trừ.	**Quy trình cho việc:** - Tự động hóa việc tạo và gửi bảng ghi nhận thù lao trong mỗi kỳ trả lương - Cung cấp bảng ghi nhận thù lao dưới cả dạng điện tử và in ấn - Đối soát bảng ghi nhận thù lao theo yêu cầu của nhân sự - Rà soát bảng ghi nhận thù lao trước khi gửi trong mỗi kỳ trả lương **Tài liệu và hồ sơ, chẳng hạn như:** - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Bảng lương - Lịch làm việc - Phiếu lương / Cuống lương - Nhật ký an ninh - Lịch trình và nhật ký chuyên chở	**Các tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Khả năng bị trả thiếu lương, không được trả tiền làm thêm giờ hoặc không được trả tiền thưởng - Thiếu khả năng tiếp cận các phúc lợi liên quan của tổ chức và chính phủ - Hạn chế về khả năng thương lượng - Khó khăn trong vấn đề nhà ở, thuế và việc làm trong tương lai **Trực quan/Cảm quan, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Những dấu hiệu bất thường về giọng điệu/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

	- Công cụ tính Lương SAI (SAI Wage Tool)
	- Hồ sơ chấm công và thời gian làm việc (bao gồm cả làm thêm giờ)
	- Lịch chi trả tiền mặt
	- Phúc lợi và tiền thưởng
	- Thông tin liên lạc nội bộ và bên ngoài
	
	Các chỉ số đo lường, chẳng hạn như:
	
	- % bảng ghi nhận thù lao không khớp với sổ cái bảng lương hoặc hồ sơ chấm công/thời gian làm việc.
	- Số lượng điều chỉnh hoặc sửa đổi trung bình được thực hiện trong mỗi chu kỳ trả lương.
	- % nhân sự nhận được bản kê tiền lương bằng văn bản hoặc dạng kỹ thuật số trong mỗi kỳ trả lương
	- % bảng ghi nhận thù lao được cung cấp bằng ngôn ngữ mà nhân sự hiểu được.
	- % bảng ghi nhận thù lao được gửi đúng hoặc trước ngày trả lương.
	- % bảng ghi nhận thù lao có nêu chi tiết số giờ làm việc và thành phần của tiền lương phải trả, phúc lợi và các khoản khấu trừ
		- Phong bì, phiếu lương niêm phong hoặc thùng thu nhận tại phòng nhân sự hoặc phòng trả lương
		- Nhân sự cầm phiếu lương xếp hàng tại phòng nhân sự hoặc phòng trả lương
		
		Lời nói, chẳng hạn như:
		
		- Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:
		  ○ “Đôi khi vài ngày sau ngày trả lương tôi mới nhận được phiếu lương.”
		  ○ “Tôi thường phải hỏi thì mới biết được chi tiết các khoản.”
		  ○ “Các con số không phải lúc nào cũng khớp với những gì tôi dự tính dựa trên số giờ làm của mình.”
		  ○ “Tôi tự ghi chép riêng vì phiếu lương không phải lúc nào cũng rõ ràng.”
		  ○ “Họ cho chúng tôi biết tổng số tiền, nhưng không phải lúc nào tôi cũng thấy được chi tiết.”

D4.12 - Trong trường hợp gián đoạn hoạt động kinh doanh, tổ	**Quy trình cho việc:**	**Các tác động bất lợi, chẳng hạn như:**

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

chức phải ưu tiên thanh toán tiền trợ cấp thôi việc, tiền lương và các khoản thù lao khác cho nhân sự.	- Cung cấp các tài khoản lương tách biệt, nơi tiền được gửi vào và bảo vệ trước khi xảy ra gián đoạn
	- Sử dụng các thỏa thuận ký quỹ hoặc ủy thác của bên thứ ba
	- Thiết lập các điều kiện kích hoạt rủi ro tài chính nhằm tự động chuyển tiền vào các nghĩa vụ đối với nhân sự
	- Tham gia bảo hiểm bảo vệ tiền lương hoặc các chương trình bảo lãnh quốc gia
	- Chỉ định người được ủy thác hoặc ủy ban giám sát để xác minh các khoản thanh toán cho nhân sự
	
	Tài liệu và hồ sơ, chẳng hạn như:
	
	- Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự
	- Bảng lương
	- Tài khoản ngân hàng
	- Ký quỹ hoặc ủy thác
	- Bảo hiểm
	- Phiếu lương / Cuống lương
	- Lịch chi trả tiền mặt
	- Phúc lợi và tiền thưởng
	- Thông tin liên lạc nội bộ và bên ngoài
	
	Các chỉ số đo lường, chẳng hạn như:
		- Không được tiếp cận các phúc lợi liên quan của tổ chức và chính phủ
		- Khả năng trả lương thấp hơn quy định, hoặc không chi trả trợ cấp thôi việc, tiền lương và các khoản thù lao khác
		- Mất nhà ở
		- Nợ nần
		- Mất tư cách pháp lý
		
		Trực quan/Cảm quan, chẳng hạn như:
		
		- Bảng hướng dẫn
		- Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Những điểm bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		
		Lời nói, chẳng hạn như:
		
		- Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:
		  ○ “Chúng tôi được thông báo rằng công ty phải cân đối giữa việc trả lương cho chúng tôi và trả tiền cho các nhà cung cấp.”
		  ○ “Họ nói nếu tình hình trở nên tồi tệ, họ sẽ cố gắng bảo vệ tiền lương nhiều nhất có thể.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- % chu kỳ trả lương có kinh phí được nộp trước vào tài khoản tách biệt được bảo vệ - Chênh lệch giữa số tiền lương cần thiết và số dư dự phòng thực tế - % tổng số nhân sự được bảo vệ theo diện ký quỹ/ủy thác - Thời gian trung bình từ khi xảy ra gián đoạn đến khi giải ngân từ tài khoản ký quỹ - Số lần diễn tập mô phỏng có kiểm tra việc thực hiện chi trả lương - Thời gian trôi qua giữa lúc kích hoạt cơ chế tài chính và phân bổ tiền lương - % nhân sự có các tính toán trợ cấp thôi việc/phúc lợi được cập nhật trong hồ sơ - Số tiền được bảo hiểm so với tổng nghĩa vụ lương	○ “Chúng tôi chưa bao giờ thực sự nhìn thấy kế hoạch, chỉ được bảo rằng mọi thứ sẽ ổn thôi.” ○ “Lần trước khi có vấn đề xảy ra, lương của chúng tôi đã bị lùi lại một tuần.” ○ “Một số người đã nhận được tiền thanh toán, nhưng không rõ tiền đó được tính như thế nào.” ○ “Tôi không chắc liệu chúng tôi có thực sự là một phần của chương trình của chính phủ hay không.” ○ “Các thông tin cập nhật thường đến muộn, sau khi mọi người bắt đầu đặt câu hỏi.”
D4.12 - Tổ chức phải đảm bảo rằng việc khấu trừ kỷ luật từ tiền lương hoặc giờ làm việc: **a. Chỉ được khấu trừ từ tiền lương phải trả nếu luật pháp quốc gia và thỏa ước lao động tập thể có tính ràng buộc cho phép;**	**Quy trình đối với:** - Các thủ tục kỷ luật độc lập với bảng lương - Yêu cầu phải có văn bản ủy quyền từ nhân sự hoặc nhân sự phụ trách tuân thủ trước khi áp dụng bất kỳ khoản khấu trừ kỷ luật nào - Cấu hình phần mềm tính lương để gắn cờ hoặc chặn bất kỳ khoản khấu trừ nào làm giảm lương xuống dưới mức lương đủ	**Các tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Không được tiếp cận các phúc lợi liên quan của tổ chức và chính phủ - Khả năng trả lương thấp hơn quy định, không chi trả tiền làm thêm giờ hoặc không chi trả tiền thưởng - Phân biệt đối xử đối với người lao động có thu nhập thấp hơn, phụ nữ và người chăm sóc

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
b. Là hợp lý và chỉ áp dụng trong một khoảng thời gian giới hạn; **c. Không khiến tiền lương thấp hơn mức lương đủ sống (hoặc mức lương tối thiểu theo luật định, nếu cao hơn); và** **d. Đưa ra cơ hội khiếu nại.**	sống hoặc số giờ tối thiểu đã ký theo hợp đồng - Cung cấp bản giải thích trước bằng văn bản về bất kỳ khoản khấu trừ nào trong tiền lương hoặc giờ làm việc cho nhân sự - Quy trình khiếu nại trước khi khấu trừ lương hoặc giảm giờ làm **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Bảng lương - Lịch làm việc - Cuống phiếu thanh toán / Phiếu lương - Công cụ Tiền lương SAI - Hồ sơ chấm công và thời gian làm việc (bao gồm cả làm thêm giờ) - Lịch biểu phân phối tiền mặt - Biện pháp kỷ luật - Phúc lợi và Tiền thưởng - Truyền thông nội bộ và bên ngoài **Các chỉ số, chẳng hạn như:** - % các biện pháp kỷ luật dẫn đến các khoản khấu trừ so với các biện pháp khắc phục khác - % các khoản khấu trừ có văn bản phê duyệt trước của bộ phận nhân sự.	- Không có khả năng lập kế hoạch tài chính - Các khoản khấu trừ không tương xứng với hành vi vi phạm **Trực quan/Cảm quan, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Những điểm bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý **Lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Lương của tôi dường như thay đổi rất nhiều từ tuần này sang tuần khác.” ○ “Đôi khi số tiền nhận được có cảm giác ít hơn những gì tôi đã làm việc.” ○ “Tôi không phải lúc nào cũng hiểu lý do tại sao lại bị trừ tiền.” ○ “Họ không giải thích các khoản khấu trừ, nó chỉ xuất hiện trên phiếu lương.” ○ “Điều đó phụ thuộc vào người giám sát của bạn là ai, các quy tắc không giống nhau.” ○ “Sau khi bị phạt, tôi hầu như không có đủ tiền để sống qua tuần đó.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Thời gian trung bình để bộ phận nhân sự xem xét trước khi áp dụng khoản khấu trừ - Số cảnh báo của hệ thống được kích hoạt đối với các khoản khấu trừ có thể vi phạm mức lương tối thiểu - % các khoản khấu trừ có xác nhận bằng chữ ký của người lao động - Tổng số lần khấu trừ kỷ luật được áp dụng trong mỗi kỳ trả lương. - Số tiền khấu trừ trung bình tính theo tỷ lệ phần trăm của tổng lương. - Sự phân bổ các khoản khấu trừ giữa các bộ phận, ca làm việc hoặc người giám sát - Số giờ trung bình bị "mất" trên mỗi người lao động do bị giảm trừ kỷ luật so với số giờ đã lên lịch - Mức độ chênh lệch về tần suất khấu trừ giữa các nhóm nhân khẩu học nhân sự khác nhau	
D4.13 – Tổ chức phải đảm bảo việc sử dụng hình thức trả thù lao theo sản phẩm, việc làm bán thời gian, việc làm theo mùa, hợp đồng ngắn hạn, người làm việc tại nhà, nhân viên không phải là nhân sự chính thức và hình thức làm việc tại nhà:	**Quy trình đối với:** - Yêu cầu các nhà thầu sử dụng lao động tại nhà lưu giữ hồ sơ, bao gồm: ○ các hộ gia đình và các thành viên đang làm việc trong gia đình nhận việc (ví dụ: không chỉ riêng người	**Các tác động tiêu cực, chẳng hạn như:** - Không được tiếp cận các phúc lợi liên quan của tổ chức và chính phủ - Khả năng bị trả lương thấp, không được trả lương làm thêm giờ hoặc không được trả tiền thưởng

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
a. Được đo lường và dựa trên bằng chứng; **b. Không được trái với các yêu cầu của Tiêu chuẩn này;** **c. Đưa ra mức lương và giờ làm việc đủ để duy trì mức sống thỏa đáng;** **d. Không gây ra những rủi ro quá mức về sức khỏe và an toàn; và** **e. Minh bạch, có thể dự đoán và thuận tiện cho nhân sự.**	cha hoặc người chồng, như thường thấy trong một số bối cảnh) ○ khối lượng công việc được phân bổ cho người làm việc tại nhà ○ số lượng công việc đã hoàn thành và trả lại ○ các khoản thanh toán cho người làm việc tại nhà ○ bất kỳ quyền lợi an sinh xã hội hoặc bảo hiểm y tế nào đang được cung cấp cho người làm việc tại nhà ○ chi phí tự chi trả cho nguyên vật liệu ○ số giờ làm việc - Hệ thống sơ tuyển cho các bên trung gian/đại lý tìm nguồn từ những người làm việc tại nhà - Đánh giá các chỉ tiêu sản xuất bằng các nghiên cứu thời gian và chuyển động hoặc ý kiến đóng góp của nhân sự nhằm đảm bảo mức thu nhập có thể đạt được mà không đòi hỏi số giờ làm việc quá mức hoặc cường độ làm việc không an toàn - Tích hợp quy trình xử lý bảng lương tự động nhằm điều chỉnh mức lương của nhân sự ít nhất tương đương với mức lương đủ sống bất kể sản lượng ra sao	- Phân biệt đối xử với người lao động có thu nhập thấp hơn, phụ nữ và người chăm sóc - Không thể lập kế hoạch tài chính - Không thể chuyển việc - Lao động cưỡng bức - Làm thêm giờ cưỡng bức - Tăng nguy cơ ảnh hưởng đến sức khỏe **Trực quan/Cảm giác, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Những bất thường về giọng điệu/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Người lao động đếm to số lượng sản phẩm hoặc so sánh số lượng sản phẩm với nhau - Các dấu hiệu dễ thấy về sự vội vã, chấn thương do căng thẳng lặp đi lặp lại hoặc mệt mỏi do cố gắng tăng sản lượng - Bảng kiểm đếm không chính thức hoặc sổ ghi chép cho thấy người lao động tự theo dõi tiền lương **Bằng lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Đánh giá các mục tiêu sản xuất dựa trên kết quả về sức khỏe và an toàn - Thiết lập số giờ tối thiểu mà nhân sự bán thời gian có thể mong đợi mỗi tuần hoặc mỗi tháng - Chi trả lương, tiền thưởng và phúc lợi bình đẳng hoặc theo tỷ lệ tương ứng cho nhân sự làm việc bán thời gian, thời vụ, theo hợp đồng ngắn hạn và nhân viên không phải là nhân sự chính thức - Cơ hội cho nhân sự làm việc bán thời gian, thời vụ, theo hợp đồng ngắn hạn và nhân viên không phải là nhân sự chính thức chuyển sang các vị trí toàn thời gian, chính thức - Cơ hội tiếp cận bình đẳng (như nhân sự toàn thời gian) đối với việc đào tạo và phát triển dành cho nhân sự làm việc bán thời gian, thời vụ, theo hợp đồng ngắn hạn và nhân sự không phải là nhân viên chính thức - Giới hạn số lần gia hạn liên tiếp các hợp đồng ngắn hạn - Thời hạn thông báo chấm dứt hoặc không gia hạn hợp đồng - Yêu cầu giải trình cho việc tuyển dụng nhân sự làm việc bán thời gian, thời vụ,	○ “Tôi phải bỏ giờ giải lao nếu muốn kiếm đủ tiền.” ○ “Nếu tôi làm chậm lại, lương của tôi giảm đi nhiều lắm.” ○ “Tôi tự kiểm đếm vì các con số không phải lúc nào cũng khớp.” ○ “Đôi khi tôi chỉ có việc vài tiếng, rồi sau đó không có gì làm trong nhiều ngày.” ○ “Lịch trình cứ thay đổi vào phút chót.” ○ “Đến lúc tôi trả xong tiền đi lại thì các ca làm việc ngắn hầu như chẳng kiếm được bao nhiêu.” ○ “Tôi thường phải nán lại chờ xem họ có gọi tôi vào làm thêm giờ không.” ○ “Họ nói chúng tôi không cần đào tạo nhiều vì chúng tôi sẽ không ở đây lâu.” ○ “Tôi ở khu nhà của công ty cùng với rất nhiều người khác cho đến khi hết mùa.” ○ “Tôi đã ký nhiều hợp đồng ở đây đến mức không đếm xuể.” ○ “Chúng tôi thực sự không bao giờ biết liệu mình có được ở lại làm việc cho đến phút cuối cùng hay không.” ○ “Chúng tôi kiểm tra với công ty môi giới trước khi hỏi công ty bất cứ điều gì.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	theo hợp đồng ngắn hạn, người làm việc tại nhà và/hoặc nhân viên không phải là nhân sự chính thức - Yêu cầu theo hợp đồng về việc tiếp cận tất cả dữ liệu liên quan và kết quả hoạt động đối với các nhà cung cấp nhân sự không phải là nhân viên chính thức - Quyền tiếp cận đầy đủ các cơ chế khiếu nại và tố cáo của tổ chức đối với nhân sự làm việc bán thời gian, theo mùa, theo hợp đồng ngắn hạn, người làm việc tại nhà và/hoặc nhân sự không phải là nhân viên chính thức - Cung cấp thiết bị công thái học cho nhân sự trong các thỏa thuận làm việc tại nhà **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Bản mô tả công việc - Thông báo tuyển dụng - Bảng lương - Lịch làm việc - Cuống phiếu thanh toán / Phiếu lương - Nghiên cứu thời gian và chuyển động - Công cụ Tiền lương SAI - Hồ sơ chấm công và thời gian làm việc (bao gồm cả làm thêm giờ)	○ “Chúng tôi không có trong hầu hết các bản cập nhật thông tin của công ty, nhưng điều đó là bình thường.” ○ “Tôi chỉ dùng ghế và bàn của riêng mình — đó không thực sự là góc làm việc văn phòng.” ○ “Sau khi trả tiền vật tư mỗi tháng, tôi chẳng còn lại bao nhiêu.” ○ “Đó là công việc gia đình, tất cả chúng tôi đều đóng góp.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Lịch biểu phân phối tiền mặt - Hoàn trả chi phí - Biện pháp kỷ luật - Phúc lợi và Tiền thưởng - Truyền thông nội bộ và bên ngoài **Các chỉ số, chẳng hạn như:** - % các mục tiêu theo sản phẩm đạt được trong giờ làm việc bình thường - % nhân sự thường xuyên đạt định mức lương khoán trong giờ làm việc bình thường - Mức chênh lệch thu nhập giữa các nhân sự làm nhiệm vụ tương tự nhau - % nhân sự nhận mức lương, tiền thưởng và/hoặc phúc lợi bình đẳng hoặc theo tỷ lệ tương ứng bất kể loại hình làm việc - Tỷ lệ luân chuyển nhân sự theo loại hình làm việc - % hợp đồng thời vụ được gia hạn qua các năm liên tiếp - % nhân sự không chính thức chuyển sang các vị trí chính thức - Số lần gia hạn trung bình cho các hợp đồng ngắn hạn - Tỷ lệ giữa các vị trí chính thức và vị trí không chính thức	

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Thời hạn thanh toán trung bình khi giao nộp thành phẩm làm tại nhà - Mức chênh lệch thu nhập giữa các loại hình làm việc khác nhau - % nhân sự được hoàn trả các chi phí bắt buộc cho việc sắp xếp làm việc tại nhà	
D4.14 – Tổ chức phải xây dựng và triển khai các hệ thống quản lý hiệu quả để đáp ứng hoặc vượt quá các yêu cầu và nguyên tắc liên quan đến Giờ làm việc, Tiền lương và Phúc lợi thỏa đáng trong toàn bộ hoạt động và các mối quan hệ kinh doanh của mình…	**Sẽ được xây dựng…**	**Sẽ được xây dựng…**

D5: Không bị phân biệt đối xử

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
D5.1 - Tổ chức phải tôn trọng quyền của nhân sự về việc không bị phân biệt đối xử.	**Sự tuân thủ D5.2-D5.6**	**Sự tuân thủ D5.2-D5.6**
D5.2 - Tổ chức phải đảm bảo nhân sự có quyền tiếp cận và cơ hội bình đẳng và không bị phân biệt đối xử trong tất cả	**Quy trình cho việc:** - Thiết lập các mục tiêu/đích đến về sự đa dạng	**Các tác động tiêu cực, chẳng hạn như:** - Căng thẳng về mặt cảm xúc hoặc tâm lý

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

các tương tác của họ với tổ chức, bao gồm:
 	
a. Tuyển dụng;
b. Việc làm và điều kiện làm việc;
c. Bố trí công việc;
d. Đánh giá và phản hồi hiệu suất;
e. Đào tạo và hướng dẫn;
f. Thăng tiến và cơ hội;
g. Khiếu nại;
h. Tiền lương và phúc lợi, bao gồm chỗ ở, phương tiện đi lại, bữa ăn, phúc lợi cho vợ/chồng và gia đình, và các phúc lợi khác;
i. Quy trình kỷ luật; và
j. Chấm dứt hợp đồng và nghỉ hưu.
	- Yêu cầu về kỹ năng/trình độ chuyên môn cho tất cả các vị trí trong tổ chức được xác định và lập thành văn bản
	- Chuẩn hóa các thông báo tuyển dụng, phỏng vấn và tiêu chí lựa chọn
	- Thiết lập các tiêu chí về tiền lương, thăng tiến và đánh giá hiệu suất
	- Cơ cấu các nhóm liên chức năng giữa người lao động và ban quản lý có tính đại diện cho cơ cấu nhân khẩu học của người lao động
	- Đưa hành vi phân biệt đối xử vào quy chế kỷ luật
	- Đáp ứng các nhu cầu khác nhau của nhân sự (quy trình, kỳ vọng, thiết bị, v.v.)
	- Phân công trách nhiệm cho các nỗ lực chống phân biệt đối xử cho ban quản lý cấp cao
	- Quy trình tuyển dụng ẩn danh trong đó tên, tuổi, hình ảnh và các thông tin nhận dạng cá nhân khác được loại bỏ khỏi sơ yếu lý lịch hoặc vòng sàng lọc ban đầu
	- Bao gồm hội đồng phỏng vấn có cơ cấu nhân khẩu học hỗn hợp trong việc tuyển dụng, thăng chức và chấm dứt hợp đồng
	- Ghép đôi các nhóm nhân khẩu học ít được đại diện với ban lãnh đạo với tư cách là người cố vấn/người được cố vấn
		- Không được tiếp cận các vị trí, sự thăng tiến, sự phát triển chuyên môn hoặc các cơ hội việc làm khác
		- Bị giảm lương, tiền thưởng hoặc phúc lợi
		- Không được giải quyết khiếu nại và tổn hại
		
		Trực quan/Cảm giác, chẳng hạn như:
		
		- Đặc điểm nhân khẩu học của nhân sự theo vai trò/trách nhiệm/thẩm quyền
		- Bảng hướng dẫn
		- Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Những bất thường về giọng điệu/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		
		Bằng lời nói, chẳng hạn như:
		
		- Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:
		  ○ “Có cảm giác như một số người luôn được gọi đầu tiên khi có các vị trí mới mở ra.”
		  ○ “Rất nhiều người giống như tôi thường không ở lại lâu.”
		  ○ “Những người làm cùng một vị trí dường như không kiếm được mức lương như nhau, nhưng thực tế là vậy.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Luân chuyển các nhiệm vụ có mức độ tương tác cao, cơ hội đào tạo hoặc vai trò lãnh đạo dự án - Các khung lương và dữ liệu thăng tiến ẩn danh trên bảng thông báo hoặc cổng thông tin kỹ thuật số - Thu hút một cố vấn độc lập bên ngoài hoặc thanh tra viên để xử lý các mối lo ngại về phân biệt đối xử một cách bảo mật và đề xuất các biện pháp khắc phục **Văn bản và hồ sơ, chẳng hạn như:** - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên - Bản mô tả công việc - Quảng cáo tuyển dụng - Bảng lương - Lịch làm việc - Phiếu lương / Cuống lương - Công cụ tính lương SAI - Hồ sơ chấm công (bao gồm làm thêm giờ) và điểm danh - Kế hoạch phân phối tiền mặt - Hoàn trả chi phí - Biện pháp kỷ luật - Phúc lợi và tiền thưởng	○ “Tôi không thể làm giám sát viên. Tôi không nghĩ mình được phép.” ○ “Công việc đó dành cho phụ nữ. Tôi không muốn làm.” ○ “Tôi sẽ không biết phải tìm đến ai nếu cảm thấy có điều gì đó không công bằng.” ○ “Ở đây, việc hòa nhập quan trọng hơn việc bạn làm tốt công việc như thế nào.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Thăng tiến - Truyền thông nội bộ và bên ngoài - Phỏng vấn thôi việc **Các số liệu, chẳng hạn như:** - Tỷ lệ ứng viên từ các nhóm nhân khẩu học khác nhau tiến vào danh sách rút gọn hoặc các cuộc phỏng vấn cuối cùng. - Tỷ lệ chênh lệch lương giữa các vị trí tương đương - Tỷ lệ thăng tiến theo nhóm nhân khẩu học so với tỷ lệ của họ trong lực lượng lao động - Tỷ lệ luân chuyển theo nhóm - Thâm niên trung bình giữa các nhóm nhân khẩu học. - Tỷ lệ tham gia các chương trình đào tạo hoặc phát triển theo nhóm - Tỷ lệ phần trăm các vai trò giám sát do các nhóm ít được đại diện nắm giữ - Tỷ lệ các biện pháp kỷ luật được đưa ra giữa các nhóm, được điều chỉnh theo tỷ lệ lực lượng lao động	
D5.3 - Tổ chức phải đảm bảo nhân sự được bảo vệ khỏi các hành vi không mong muốn, bao gồm quấy rối, bắt nạt và đe dọa	**Quy trình cho việc:** - Tư vấn, hỗ trợ từ đồng nghiệp hoặc tạm thời chuyển công tác cho những người phải chịu hành vi không mong muốn	**Các tác động tiêu cực, chẳng hạn như:** - Căng thẳng về mặt cảm xúc hoặc tâm lý

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
trong môi trường làm việc và từ những người có liên quan đến công việc.	- Chỉ định một số nhân sự làm đồng minh hoặc người hỗ trợ giữa các bộ phận, những người mà người lao động có thể tiếp cận không chính thức để thảo luận về các mối quan ngại trước khi hoặc thay vì nộp đơn khiếu nại chính thức - Thiết lập kỳ vọng để nhân sự can thiệp một cách an toàn khi chứng kiến hành vi không mong muốn - Luân chuyển định kỳ nhân viên hoặc người giám sát nếu các khiếu nại tập trung quanh một số nhóm hoặc môi trường làm việc nhất định - Ngoài hành động kỷ luật, đề xuất hòa giải tự nguyện hoặc đối thoại phục hồi khi thích hợp - Công bố bản tóm tắt ẩn danh về các vụ việc - Điều chỉnh lịch làm việc theo ca, quy trình làm việc và các tuyến báo cáo để giảm bớt các điều kiện mà sự mất cân bằng quyền lực hoặc sự cô lập làm tăng nguy cơ xảy ra hành vi không mong muốn **Tài liệu và hồ sơ, chẳng hạn như:** - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên - Bảng lương	- Không được tiếp cận với các vai trò, thăng tiến, phát triển chuyên môn hoặc các cơ hội việc làm khác - Bị giảm lương, thưởng hoặc phúc lợi - Thiếu sự khắc phục đối với các khiếu nại và tổn hại - Mất vai trò hoặc thu nhập - Lao động cưỡng bức - Làm thêm giờ cưỡng bức - Phân biệt đối xử **Trực quan/cảm giác, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Những điểm bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn giữa người lao động/ban quản lý - Những không gian nơi một số người lao động nhanh chóng im lặng khi người khác bước vào - Các cá nhân thường xuyên bị loại khỏi các cuộc trò chuyện thông thường, bữa trưa nhóm hoặc tụ tập - Biệt danh trêu chọc được sử dụng thường xuyên trong các không gian chung

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

	- Lịch làm việc
	- Hoàn trả chi phí
	- Biện pháp kỷ luật
	- Phúc lợi và tiền thưởng
	- Dịch vụ hỗ trợ
	- CCTV
	- Thăng tiến
	- Giao tiếp nội bộ và đối ngoại
	- Phỏng vấn thôi việc
	
	Các chỉ số, chẳng hạn như:
	
	- Tỷ lệ thôi việc
	- Số ngày ốm/vắng mặt trung bình của mỗi lao động mỗi quý trong các nhóm cụ thể so với mức trung bình của công ty.
	- Tỷ lệ % người lao động trong một bộ phận yêu cầu chuyển công tác
	- Tỷ lệ tham gia các cuộc họp của nhân sự
	- Tỷ lệ % khiếu nại về sức khỏe (căng thẳng, mệt mỏi, triệu chứng tâm thể) tập trung ở một bộ phận so với các bộ phận khác
	- Tỷ lệ % tổng số ngày nghỉ ốm được phân loại là do căng thẳng/sức khỏe tâm thần, được phân chia theo nhóm
		- Các bình luận lặp đi lặp lại về ngoại hình, cách ăn mặc hoặc giọng nói tình cờ nghe được ở các khu vực chung
		
		Bằng lời nói, chẳng hạn như:
		
		- Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:
		  ○ “Tôi cố gắng cúi đầu làm việc để không bị nhắm vào.”
		  ○ “Sẽ dễ dàng hơn nếu tôi chỉ cần tránh [người đó/văn phòng đó].”
		  ○ “Mọi người đều biết không nên lên tiếng trong các cuộc họp, điều đó chỉ phản tác dụng mà thôi.”
		  ○ “Đó không phải là vấn đề lớn, nhưng một số lời trêu đùa khiến tôi không thoải mái.”
		  ○ “Đó chỉ là cách nói chuyện của [quản lý/đồng nghiệp]—rồi bạn sẽ quen thôi.”
		  ○ “Họ luôn bình phẩm về những gì tôi mặc hoặc vẻ ngoài của tôi.”
		  ○ “Tôi không thể mạo hiểm lên tiếng—nó sẽ quay lại ám ảnh tôi.”
		  ○ “Tôi từng thích đi làm, nhưng giờ tôi lại sợ điều đó.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
D5.4 - Tổ chức phải thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo tính bao trùm về sự khác biệt của nhân sự, bao gồm: **a. Năng lực;** **b. Tập tục tôn giáo và phong tục;** **c. Trình độ đọc viết và ngôn ngữ;** **d. Nhu cầu vệ sinh cá nhân;** **e. Trách nhiệm chăm sóc; và** **f. Các nhu cầu khác không ảnh hưởng quá mức đến khả năng của nhân sự trong việc thực hiện vai trò.**	**Quy trình cho việc:** - Cung cấp một quy trình tiếp nhận thông tin bảo mật để nhân sự chia sẻ các nhu cầu về điều chỉnh hợp lý - Cung cấp lịch làm việc linh hoạt kết hợp các nhu cầu của nhân sự - Thực hiện việc rà soát bằng "ngôn ngữ đơn giản" đối với các chính sách và kỳ vọng của bộ phận Nhân sự so với sự hiểu biết của nhân sự - Cung cấp quy trình làm việc đối với yêu cầu về công thái học/điều chỉnh hợp lý - Bố trí các phòng yên tĩnh hoặc không gian chăm sóc sức khỏe có thể được sử dụng để cầu nguyện, nghỉ ngơi hoặc xả stress - Yêu cầu có biểu mẫu "kiểm tra tác động" trước khi từ chối một điều chỉnh hợp lý (ghi lại lý do, các giải pháp thay thế đã xem xét, v.v.) **Tài liệu và hồ sơ, chẳng hạn như:** - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên - Bảng lương - Lịch làm việc	**Các tác động tiêu cực, chẳng hạn như:** - Căng thẳng về mặt cảm xúc hoặc tâm lý - Không được tiếp cận với các vai trò, thăng tiến, phát triển chuyên môn hoặc các cơ hội việc làm khác - Bị giảm lương, thưởng hoặc phúc lợi - Thiếu sự khắc phục đối với các khiếu nại và tổn hại - Mất vai trò hoặc thu nhập **Trực quan/cảm giác, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Những điểm bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn giữa người lao động/ban quản lý - Các trạm làm việc nơi nhân viên tự chế các giải pháp tạm thời (gối lót cho ghế, chỗ để chân tự làm) **Bằng lời nói, chẳng hạn như:** - Nhân sự, bao gồm: ○ "Ở đây thực sự không có quy trình nào để yêu cầu các điều chỉnh hợp lý."

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Hoàn trả chi phí - Biện pháp kỷ luật - Phúc lợi và tiền thưởng - Dịch vụ hỗ trợ - CCTV - Thăng tiến - Yêu cầu về điều chỉnh hợp lý - Giao tiếp nội bộ và đối ngoại - Phỏng vấn thôi việc **Các chỉ số, chẳng hạn như:** - Thời gian trung bình để giải quyết các yêu cầu về điều chỉnh hợp lý - Tỷ lệ % các yêu cầu về điều chỉnh hợp lý được phê duyệt hoặc sửa đổi so với bị từ chối - Hiệu suất, mức độ hài lòng, tình trạng vắng mặt, sai sót/sự cố và/hoặc tỷ lệ giữ chân nhân sự sau khi thực hiện điều chỉnh	○ “Tôi thậm chí còn không biết phải nói chuyện với ai về những việc như lịch trình linh hoạt hay khả năng tiếp cận.” ○ “Tôi phải lén đổi ca cho người khác vì ban quản lý sẽ không hỗ trợ.” ○ “Tôi được bảo là thiết bị quá đắt tiền, nên tôi đành phải xoay xở tạm bợ.” ○ “Tôi tránh các cuộc họp vì tài liệu không bao giờ ở định dạng mà tôi có thể sử dụng được.” ○ “Tôi đã ký vào các giấy tờ mà tôi không hoàn toàn hiểu vì không có bản dịch.” ○ “Việc đào tạo diễn ra vội vàng và họ không kiểm tra xem mọi người có thực sự theo kịp hay không.” ○ “Người quản lý của tôi nói: ‘Chúng tôi phải đối xử bình đẳng với tất cả mọi người,’ và từ chối yêu cầu của tôi.” ○ “Họ nói với tôi rằng nhu cầu của tôi gây ra sự bất bình đối với những người còn lại trong nhóm.”
D5.5 - Tổ chức phải đảm bảo nhân sự không phải chịu các thủ tục y tế/thể chất xâm lấn như một phần công việc của họ, bao gồm:	**Quy trình đối với:** - Sự đồng thuận bằng văn bản dựa trên đầy đủ thông tin trước bất kỳ đợt khám sàng lọc sức khỏe hoặc kiểm tra lý lịch nào, trong đó mô tả rõ phạm vi, mục đích và việc sử dụng	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Đau khổ/khủng hoảng về cảm xúc hoặc tâm lý - Không có cơ hội tiếp cận các vai trò, cơ hội thăng tiến, phát triển chuyên môn hoặc các cơ hội việc làm khác

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
a. Xét nghiệm "trinh tiết"; **b. Xét nghiệm thai kỳ;** **c. Xét nghiệm HIV/AIDS** **d. Các xét nghiệm, kiểm tra hoặc thủ tục y tế/thể chất khác không liên quan đến vai trò cụ thể của họ.** **Ngoại lệ chỉ được phép trong các trường hợp sau:** **a. Khi cần xác định, ngăn ngừa và giảm thiểu các tác động bất lợi và rủi ro nghiêm trọng đối với cá nhân đó hoặc nhân sự khác; và** **b. Khi được thông báo rõ ràng và được thỏa thuận trước với nhân sự.**	- Giải trình lý do tại sao các phương án thay thế ít xâm phạm hơn lại không đủ đáp ứng - Nếu các hoạt động này là bắt buộc, chúng phải được thực hiện bởi bên thứ ba được cấp phép, chứ không phải nhân sự nội bộ **Tài liệu và hồ sơ, chẳng hạn như:** - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên - Biện pháp kỷ luật - Thỏa ước lao động tập thể (CBA) - Yêu cầu tạo điều kiện hỗ trợ - Phiếu đồng thuận - (Các) xét nghiệm/kiểm tra - Nhật ký truy cập - Truyền thông nội bộ và bên ngoài - Phỏng vấn thôi việc **Số liệu đo lường, chẳng hạn như:** - Số lượng yêu cầu thực hiện thủ tục xâm lấn được ghi nhận mỗi năm - Tỷ lệ % các yêu cầu có giải trình pháp lý bằng văn bản - Tỷ lệ % các thủ tục có văn bản đồng thuận dựa trên đầy đủ thông tin	- Bị giảm lương, thưởng hoặc phúc lợi - Thiếu biện pháp khắc phục khiếu nại và tổn hại - Mất vị trí công việc hoặc thu nhập - Chấn thương thể chất **Thị giác/Giác quan, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Sự bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Phòng khám y tế hoặc trạm xét nghiệm được thiết lập ngay tại khu vực sản xuất, để các đồng nghiệp nhìn thấy - Các thiết bị sinh trắc học nhìn thấy rõ (máy quét vân tay, máy quét võng mạc, thiết bị theo dõi đeo trên người) mà không có bảng hướng dẫn giải thích mục đích sử dụng hoặc bảo vệ dữ liệu. - Đồ dùng cá nhân bị khám xét công khai - Giám sát viên tùy tiện thảo luận về sức khỏe, kết quả xét nghiệm hoặc các vấn đề riêng tư của ai đó trong không gian chung

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Thời gian trung bình để phản hồi các yêu cầu tạo điều kiện hỗ trợ - Tỷ lệ từ chối tạo điều kiện hỗ trợ - Tỷ lệ % người lao động phải thực hiện xét nghiệm/khám xét - Thời gian lưu trữ dữ liệu xâm phạm trung bình	- Nhân viên an ninh hoặc người quản lý thực hiện khám xét người, kiểm tra túi xách hoặc kiểm tra túi quần áo **Bằng lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Tôi phải chia sẻ tiền sử bệnh án của mình với giám sát viên chứ không phải với phòng nhân sự.” ○ “Chúng tôi bị xét nghiệm ma túy liên tục, ngay cả khi không có sự cố hay lý do gì.” ○ “Họ không cho tôi quay lại làm việc cho đến khi tôi giao nộp hồ sơ sức khỏe cá nhân của mình.” ○ “Họ khám người chúng tôi trước ca làm việc—cảm giác như chúng tôi bị đối xử như những kẻ tình nghi.” ○ “Tôi không thích việc họ theo dõi chúng tôi bằng camera khắp mọi nơi, ngay cả ở khu vực nghỉ ngơi.” ○ “Họ yêu cầu thông tin đăng nhập mạng xã hội của tôi khi tôi được tuyển dụng.” ○ “Tôi cảm thấy như mình không thể từ chối, nếu không tôi sẽ bị mất việc.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
		○ “Chúng tôi không được cho biết xét nghiệm để làm gì—họ chỉ nói đó là yêu cầu bắt buộc.”
D5.6 – Tổ chức phải xây dựng và triển khai các hệ thống quản lý hiệu quả để đáp ứng hoặc vượt quá các yêu cầu và nguyên tắc liên quan đến việc Không bị phân biệt đối xử trong toàn bộ hoạt động và mối quan hệ kinh doanh của mình…	**Sẽ được xây dựng…**	**Sẽ được xây dựng…**

D6: Sức khỏe và an toàn

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
D6.1 - Tổ chức phải tôn trọng quyền của nhân sự về sức khỏe và an toàn, bao gồm cả sức khỏe thể chất, xã hội và tinh thần.	**Tuân thủ D6.2-D6.13**	**Tuân thủ D6.2-D6.13**
D6.2 – Tổ chức phải chỉ định một đại diện ban quản lý có năng lực, chịu trách nhiệm đảm bảo môi trường làm việc an toàn và lành mạnh cho nhân sự cũng như đáp ứng các yêu cầu về	**Quy trình đối với:** - Xây dựng khung năng lực cho đại diện ban quản lý, bao gồm: ○ đào tạo, ○ kinh nghiệm, ○ kỹ năng giao tiếp,	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Các mối nguy hiểm về H&S không được nhận biết và/hoặc không được giải quyết thỏa đáng - Các sự cố H&S dẫn đến tình huống suýt nguy hiểm, chấn thương hoặc tử vong

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
sức khỏe và an toàn của Tiêu chuẩn này.	○ kiến thức - Tham vấn với người lao động về việc bổ nhiệm - Thời gian thử thách sau khi bổ nhiệm - Đào tạo bắt buộc cho đại diện - Yêu cầu đào tạo liên tục cho đại diện - Quy định rõ thời gian được bảo lưu để thực hiện nhiệm vụ mà không bị phạt vào các chỉ số đo lường hiệu suất - Đưa vào biện pháp bảo vệ khỏi bị trả đũa khi nêu ra các vấn đề an toàn - Thành lập, duy trì và giám sát (các) Ủy ban Sức khỏe & An toàn - Các yêu cầu, trách nhiệm và quy chuẩn cho Ủy ban Sức khỏe & An toàn - Yêu cầu tham gia vào các cuộc điều tra sự cố, đánh giá và đánh giá rủi ro - Đưa hiệu quả công việc với tư cách là đại diện H&S vào các đợt đánh giá hiệu suất **Tài liệu và hồ sơ, chẳng hạn như:** - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Bản mô tả công việc - Chứng chỉ đào tạo/hồ sơ năng lực - Biên bản cuộc họp của (các) Ủy ban H&S - Đánh giá rủi ro H&S	- Thiếu hiểu biết về các rủi ro và quy trình sức khỏe và an toàn - Thiếu biện pháp khắc phục khiếu nại và tổn hại **Thị giác/Giác quan, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Sự bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý **Bằng lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Tôi biết/không biết ai là người chịu trách nhiệm.” ○ “Chúng tôi đã được thông báo ai là người được chỉ định, nhưng người đó không lắng nghe (hoặc không tạo ra thay đổi nào)” ○ “Tôi nghĩ có ai đó trong ban quản lý phụ trách, nhưng tôi chưa bao giờ thấy họ.” ○ “Nếu có sự cố gì, chúng tôi chỉ báo cho giám sát viên chứ không

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Tai nạn/sự cố - Đánh giá hiệu suất - Truyền thông nội bộ và bên ngoài **Số liệu đo lường, chẳng hạn như:** - Số giờ đào tạo liên tục mỗi năm - Số cuộc họp/buổi đào tạo do đại diện thực hiện - % các mối nguy hiểm được báo cáo mà không có văn bản theo dõi/không có người chịu trách nhiệm được chỉ định - % các hành động khắc phục không có người phụ trách H&S được chỉ định	có người phụ trách an toàn cụ thể nào cả." o "Chúng tôi phải tự mình tìm cách giải quyết hoặc gọi bảo trì." o "Thường thì giám sát viên sẽ quyết định xem cái gì đó có đủ an toàn hay không." o "Khi thiết bị hỏng, điều đó hoàn toàn phụ thuộc vào việc bạn có thể tìm thấy ai để sửa nó."
D6.3 - Tổ chức phải định kỳ xác định các mối nguy hiểm, đánh giá và ưu tiên các rủi ro về sức khỏe và an toàn liên quan đến chúng trong môi trường làm việc mà tổ chức gây ra, góp phần gây ra hoặc có mối liên hệ trực tiếp thông qua hoạt động hoặc mối quan hệ kinh doanh của mình trong điều kiện bình thường hoặc đặc biệt. Tổ chức phải xem xét cả tác động tức thời và tác động lâu dài hoặc tích lũy khi đánh giá rủi ro.	**Quy trình đối với:** - Tiến hành kiểm tra H&S tại nơi làm việc - Lập bản đồ mối nguy hiểm hoặc sơ đồ mặt bằng để hỗ trợ công tác kiểm tra - Đưa các thử nghiệm giác quan vào quy trình kiểm tra - Hệ thống báo cáo mối nguy hiểm - Đưa vào các ủy ban an toàn do người lao động dẫn dắt - Tiến hành phân tích nhiệm vụ để xác định các mối nguy hiểm - Tiến hành phân tích mức độ phơi nhiễm – bao gồm cả việc ai có thể gặp rủi ro	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Các mối nguy an toàn & sức khỏe không được nhận biết và/hoặc không được xử lý - Các sự cố an toàn & sức khỏe dẫn đến sự cố suýt nguy hiểm, thương tích hoặc tử vong - Mất thu nhập, phúc lợi hoặc tiền thưởng - Thương tích hoặc tử vong - Đau khổ về cảm xúc hoặc tâm lý, bao gồm: o Căng thẳng o Lo âu

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Xác định đặc tính mối nguy – bao gồm bản chất và cách thức mối nguy có thể gây hại - Đánh giá các biện pháp kiểm soát hiện có - Áp dụng ma trận rủi ro về khả năng xảy ra và xác suất - Tiến hành phân tích chi phí - lợi ích – bao gồm tính khả thi và tỷ lệ của biện pháp kiểm soát **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Xác định mối nguy - Phân tích mối nguy và ưu tiên hóa rủi ro - Lựa chọn và giám sát đối tác kinh doanh - Đào tạo nhận biết mối nguy - Biên bản cuộc họp của (các) Ủy ban An toàn & Sức khỏe - Tai nạn/sự cố - Sách hướng dẫn sử dụng thiết bị - Yêu cầu bồi thường cho người lao động - Bảo trì - Giấy phép/chứng chỉ/chứng nhận - Nội bộ và Bên ngoài - Truyền thông **Các chỉ số, chẳng hạn như:**	○ Trầm cảm ○ Cô đơn ○ Cô lập ○ Tức giận - Chấn thương thể chất, bao gồm: ○ Chấn thương cấp tính (gãy xương, bỏng, chấn động não…) ○ Căng cơ mãn tính/lặp đi lặp lại (viêm gân, viêm bao hoạt dịch, hội chứng ống cổ tay…) ○ Nội thương (tổn thương cơ quan, chảy máu, xuất huyết…) ○ Thương tổn do môi trường (mất thính lực, bỏng hóa chất, ngã…) - Bệnh tật, bao gồm: ○ Bệnh truyền nhiễm (do vi-rút, vi khuẩn, nấm…) ○ Bệnh mãn tính (tim mạch, tự miễn, đau mãn tính…) ○ Bệnh tâm thần (lo âu, trầm cảm, rối loạn nhân cách…) ○ Bệnh nghề nghiệp (hô hấp, cơ xương khớp, bệnh ngoài da…) **Thị giác/Giác quan, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

	- Số lượng mối nguy được xác định trong mỗi đợt thanh kiểm tra
	- % các phòng ban, ca làm việc hoặc quy trình được đưa vào các đợt kiểm tra theo lịch trình hoặc rà soát mối nguy
	- % các mối nguy tái xuất hiện sau khi đã được xác định và "đóng" trước đó.
	- Thời gian trung bình từ khi đưa vào quy trình/thiết bị mới đến khi hoàn thành đánh giá rủi ro
	- % các hoạt động rủi ro cao có đánh giá rủi ro được lập thành văn bản và cập nhật
		- Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Những bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn người lao động/ban quản lý
		- Các mối nguy không được đánh dấu/chưa được xác định, bao gồm:
		  o Dây điện bị hở,
		  o thùng chứa hóa chất không có nhãn mác,
		  o thiếu bộ phận che chắn bảo vệ máy móc,
		  o hố/rãnh không có nắp đậy
		- Mùi dai dẳng, bao gồm:
		  o Mùi hóa chất nồng nặc,
		  o khói/khí thải,
		  o mùi nấm mốc
		- Tiếng ồn lớn hoặc máy móc phát ra tiếng ồn lớn
		- Các hạt bụi có thể nhìn thấy trong không khí
		- Ánh sáng kém
		- Nhiệt độ khắc nghiệt
		- Sử dụng trang thiết bị bảo hộ cá nhân (PPE)
		Lời nói, chẳng hạn như:

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
		- Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Mối nguy ư? … có gì nguy hiểm về … [chủ đề/ quy trình/ điều kiện/ vật liệu /thiết bị / môi trường, v.v.] ?” 😊 ○ “Có chuông báo cháy và bình chữa cháy, nhưng tôi nghĩ các quy trình khẩn cấp là trách nhiệm của ban quản lý.” ○ “Chỉ cần biết mình đang làm gì thì sẽ an toàn thôi” ○ “Thay đổi cách vận hành sẽ làm chậm tiến độ / tốn kém hơn” ○ “Chúng tôi là một tổ chức nhỏ, chúng tôi …[không thể tuân thủ]…” ○ “Chúng tôi không còn tìm được phụ tùng thay thế cho máy móc này nữa” ○ “Chúng tôi không cần thêm các biện pháp kiểm soát … chẳng ai lại … [hành xử theo cách có thể gây nguy hiểm] đâu” ○ “Làm sao có thể đòi hỏi chúng tôi phải thực thi các ý tưởng an toàn và sức khỏe bên ngoài tổ chức của mình?”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
		○ “Chúng tôi mua những hóa chất này từ cửa hàng kim khí địa phương, vì vậy chúng không thực sự nguy hiểm được đâu” ○ “Tôi không nghĩ có ai từng kiểm tra khu vực này của tòa nhà cả.” ○ “Bộ phận che chắn của máy đó đã hỏng nhiều tuần nay — chẳng ai đến xem xét cả.” ○ “Chúng tôi chỉ tìm cách xoay xở giải quyết; xưa nay nó vẫn thế mà.” ○ “Thiết bị mới cứ thế được đưa về, và chúng tôi tự mò mẫm tìm hiểu thôi.” ○ “Không ai giải thích điều gì thực sự có thể xảy ra nếu có sự cố cả.” ○ “Họ chỉ sửa đồ khi đã có người bị thương.” ○ “Chúng tôi được yêu cầu phải duy trì sản xuất, ngay cả khi điều đó rủi ro.”
D6.4 - Tổ chức phải giải quyết thỏa đáng các rủi ro từ các mối nguy hiểm tại nơi làm việc, bao gồm nhưng không giới hạn ở:	**Các quy trình dành cho việc:** - Yêu cầu dán nhãn các khu vực được xử lý bằng hóa chất	**Các tác động tiêu cực, chẳng hạn như:** - Tổn thương về cảm xúc hoặc tâm lý - Chấn thương thể chất - Bệnh tật

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

a. Vật liệu nguy hiểm;
b. Thiết bị nguy hiểm, môi trường làm việc và/hoặc tiện ích (ví dụ: máy móc, chất lượng không khí, điện, chiếu sáng, bụi, mầm bệnh, tiếng ồn, nhiệt độ, nguy cơ gây thương tích, v.v.); và
c. Công thái học.
	- Thay thế vật liệu nguy hiểm bằng vật liệu không nguy hiểm
	- Bố trí không gian cho giờ nghỉ ăn, bảo quản thực phẩm và lưu trữ đồ dùng của nhân sự
	  o Cách xa các vật liệu và khu vực nguy hiểm và/hoặc các khu vực có thể gây rủi ro cho sức khỏe (ví dụ: tiếng ồn, rung động)
	  o Có mái che
	  o Vệ sinh
	  o Cách xa khu vực làm việc
	- Bố trí trạm rửa mắt, trạm tẩy rửa hóa chất, v.v…
	- Duy trì danh mục tất cả các chất nguy hiểm, kèm theo Bảng chỉ dẫn an toàn hóa chất (SDS) và các thùng chứa được dán nhãn
	- Thiết lập các quy trình về tính tương thích của hóa chất
	- Bảo trì hệ thống hút khí, lọc khí và HVAC
	- Tiến hành kiểm tra mức CO_2, bụi hoặc hơi hóa chất
	- Tiến hành lập bản đồ độ ồn decibel và đo mức độ chiếu sáng lux
	- Lắp đặt chuông báo phát hiện khí độc/khí cháy nổ
	- Thực thi các biện pháp kiểm soát ra vào đối với các khu vực có rủi ro cao
		- Mất thu nhập, phúc lợi hoặc tiền thưởng
		- Tử vong
		Quan sát/Cảm quan, chẳng hạn như:
		- Bảng hướng dẫn
		- Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Những bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Tư thế của nhân sự tại vị trí làm việc
		- Các chuyển động lặp đi lặp lại
		- Lưu trữ và xử lý hóa chất/chất thải/vật liệu nguy hại
		- Nhà máy/cột điện cao thế
		- Mức độ tiếng ồn
		- Nhiệt độ
		- Chiếu sáng
		- Lan can bảo vệ
		- Tấm chắn cửa, nắp che ròng rọc, nút dừng khẩn cấp, v.v.
		- Các khu vực xử lý bằng hóa chất cần được dán nhãn
		- Hệ thống dây điện
		- Sử dụng trang thiết bị bảo hộ cá nhân (PPE)
		- Bụi, xơ vải, phế liệu, v.v.

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Kiểm tra và bảo trì phòng ngừa đối với các tấm chắn bảo vệ, nút dừng khẩn cấp và khóa liên động - Các yêu cầu về việc cô lập các nguồn năng lượng trước khi bảo trì hoặc vệ sinh - Các yêu cầu về năng lực và chứng chỉ của người vận hành máy móc - Các khoảng thời gian định kỳ để vệ sinh, hiệu chuẩn, bôi trơn và bảo dưỡng thiết bị - Yêu cầu xem xét và phê duyệt bất kỳ sửa đổi phi tiêu chuẩn nào đối với máy móc - Tiến hành đánh giá công thái học tại vị trí làm việc - Cung cấp ghế có thể điều chỉnh, hướng dẫn chiều cao màn hình và lịch luân chuyển cho các nhiệm vụ lặp đi lặp lại - Luân chuyển nhân sự thực hiện các nhiệm vụ có mức độ căng thẳng cao và thực thi các khoảng thời gian nghỉ ngơi **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Kiểm tra sức khỏe nghề nghiệp - Biên bản cuộc họp của (các) Ủy ban An toàn & Sức khỏe - Đánh giá rủi ro an toàn & sức khỏe - Thanh kiểm tra an toàn & sức khỏe - Nhật ký sự cố /sự cố suýt nguy hiểm	- Hệ thống thông gió - Vòi tắm khẩn cấp, trạm rửa mắt, trạm vệ sinh hóa chất, v.v. - Tủ bảng điện - Không gian làm việc cho nhân sự **Lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: o “Đôi khi nhãn trên các chai lọ đó bị mờ quá không đọc được, nhưng chúng tôi biết bên trong có gì nhờ ngửi mùi.” o “Chúng tôi thường mượn găng tay từ trạm khác khi hết.” o “Khói có những ngày nồng hơn, nhưng nếu mở cửa sổ ra thì cũng không đến nỗi nào.” o “Tấm chắn hơi lỏng một chút, nhưng vẫn dùng tốt chán.” o “Nếu nó bị kẹt, bạn chỉ cần đá nhẹ một cái là nó chạy lại ngay.” o “Khu vực đó rất ồn, nhưng ở một lúc là bạn quen tai rồi không để ý nữa.” o “Sàn nhà thường trơn trượt sau khi lau chùi, nên chúng tôi chỉ cần đi lại cẩn thận là được.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Danh mục kiểm kê hóa chất và vật liệu nguy hiểm - Bảng chỉ dẫn an toàn hóa chất (SDS) - Xử lý chất thải - Sách hướng dẫn sử dụng thiết bị - Yêu cầu bồi thường cho người lao động - Bảo trì - Nhật ký vào/ra - Giấy phép/chứng nhận - Nội bộ và bên ngoài - Truyền thông **Các chỉ số, chẳng hạn như:** - Tỷ lệ sự cố (theo từng loại mối nguy) - Tỷ lệ hoàn thành bảo trì phòng ngừa - Thời gian phản ứng trung bình để kiểm soát/báo cáo sự cố - Thời gian trung bình giữa các lần hỏng hóc (MTBF) - Tỷ lệ phần trăm thiết bị có bộ phận che chắn bắt buộc hoặc hệ thống khóa/gắn thẻ cảnh báo (LOTO) được xác minh là hoạt động tốt - Số lượng báo cáo sự cố suýt xảy ra (near-miss) - Tỷ lệ % các phép đo độ ồn vượt quá ngưỡng - Tỷ lệ % mẫu chất lượng không khí/nước nằm trong giới hạn an toàn	○ “Vào mùa hè, bạn chỉ cần uống nhiều nước và cố gắng chịu đựng thôi.” ○ “Vai tôi bị đau nhức, nhưng ai ở đây làm vài tháng cũng bị như vậy cả.” ○ “Chúng tôi tự đổi vị trí cho nhau khi thấy quá đau mỏi, ngay cả khi chưa đến lịch luân chuyển.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Tỷ lệ báo cáo về trượt ngã, vấp ngã và té ngã so với quy mô lực lượng lao động - Tỷ lệ % các đánh giá công thái học tại vị trí làm việc đã hoàn thành - Tỷ lệ % ngày nghỉ làm liên quan đến chấn thương do công thái học - Số ngày trong năm mà nhiệt độ WBGT trong nhà vượt quá 30°C WBGT (Nhiệt độ cầu ướt = thước đo nhiệt độ cực hạn) và/hoặc tiêu chuẩn quốc gia	
D6.5 - Tổ chức phải giải quyết đầy đủ các rủi ro từ thiên tai và thảm họa do con người gây ra, bao gồm nhưng không giới hạn ở: **a. Hỏa hoạn và nổ/nổ sập;** **b. Động đất;** **c. Lũ lụt;** **d. Hạn hán;** **e. Điều kiện môi trường khắc nghiệt, bao gồm nhiệt độ khắc nghiệt;** **f. Các trường hợp khẩn cấp khác (không phải hỏa hoạn);** **g. Mầm bệnh (bệnh truyền nhiễm); và**	**Quy trình đối với:** - Ghi nhận sự có mặt và vị trí của nhân sự tại mọi thời điểm - Kế hoạch ứng phó khẩn cấp cho các tình huống khẩn cấp khác nhau, chẳng hạn như: o quy trình liên lạc o vai trò & trách nhiệm, o thiết bị o vật tư o tiếp cận thông tin o tuyến đường sơ tán, o điểm tập kết an toàn, o thử nghiệm ứng phó khẩn cấp - Thiết lập và duy trì các biện pháp dự phòng khẩn cấp, chẳng hạn như: o Cửa thoát hiểm	**Các tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Căng thẳng về cảm xúc hoặc tâm lý - Chấn thương thể chất - Bệnh tật - Mất thu nhập, phúc lợi hoặc tiền thưởng - Tử vong **Thị giác/Giác quan, chẳng hạn như:** - Lối tiếp cận o đến các lối thoát hiểm o đến chuông báo khẩn cấp, trang thiết bị, vật tư và kế hoạch o đến phương tiện bảo vệ cá nhân (PPE) o cho lực lượng ứng phó khẩn cấp (cả nội bộ và bên ngoài)

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
h. Các tình huống bất thường hoặc khẩn cấp có thể dự đoán khác.	○ Hệ thống chiếu sáng lối thoát hiểm chạy bằng pin ○ Bảng hướng dẫn ○ Điểm tập kết ○ Bình chữa cháy ○ Các buổi diễn tập ○ Hệ thống báo động ○ Bộ dụng cụ sơ cứu ○ các điểm tập kết rõ ràng, được duy trì tốt ○ thiết bị chữa cháy - Tiến hành lập bản đồ rủi ro đặc thù của địa điểm (môi trường địa chất, khí hậu, chính trị, công nghiệp xung quanh) - Xác định các quy trình trọng yếu, các khu vực rủi ro cao (kho chứa hóa chất, nguồn điện) và các nhóm người dễ bị tổn thương - Tích hợp với chính quyền địa phương và các hệ thống lực lượng phản ứng tuyến đầu - Gia cố kết cấu tòa nhà để chống chịu các mối nguy hiểm tại địa phương - Lắp đặt các hệ thống điện dự phòng, nước và/hoặc thông gió - Thiết kế khu vực lưu trữ vật liệu nguy hại nhằm ngăn ngừa rò rỉ trong các trường hợp khẩn cấp	- Biển báo, bao gồm: ○ Các tuyến đường sơ tán, bao gồm các vị trí hiện tại ○ Các cơ sở trú ẩn tại chỗ ○ Vai trò và trách nhiệm trong tình huống khẩn cấp, bao gồm: ▪ Người thực hiện sơ cứu ▪ Nhân viên phụ trách phòng cháy chữa cháy ▪ Quản lý - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Những điểm bất thường trong giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Hệ thống chữa cháy tự động, bao gồm: ○ Phát hiện cháy ○ Phát hiện khói ○ Báo cháy - Cửa thoát hiểm ○ Số lượng ○ Không khóa ○ Mở theo hướng di chuyển - Lối thoát hiểm khẩn cấp ○ Kiến thức của nhân sự ○ Không có vật cản ○ Các tuyến đường thay thế

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Lắp đặt hệ thống báo động và phát hiện (cảm biến báo cháy, rò rỉ khí gas, ngập lụt) - Đăng ký nhận cảnh báo thời tiết và thông báo phòng vệ dân sự - Xây dựng các giao thức truyền thông nhanh chóng tới nhân sự (cảnh báo bằng tin nhắn, loa phát thanh, ứng dụng) - Cung cấp khóa đào tạo bắt buộc về mức độ sẵn sàng và ứng phó khẩn cấp - Tiến hành các cuộc diễn tập sơ tán định kỳ (ít nhất hàng năm, lý tưởng nhất là hàng quý) mô phỏng các tình huống khác nhau - Đào tạo các đội ứng phó khẩn cấp được chỉ định (sơ cứu, chữa cháy, ứng phó sự cố tràn đổ) - Tiêu chuẩn hóa các quy trình tắt thiết bị, bảo đảm an toàn vật liệu nguy hại và kiểm đếm nhân sự. - Thực hiện hệ thống “bạn đồng hành” (buddy system) hoặc người phụ trách tầng để hỗ trợ những người lao động dễ bị tổn thương - Duy trì các bộ dụng cụ sơ cứu và đồ dùng khẩn cấp - Xây dựng kế hoạch duy trì tính liên tục trong kinh doanh (BCP) xác định các chức năng thiết yếu, các nhà cung cấp dự phòng và các ưu tiên phục hồi	○ Khoảng cách an toàn (Khoảng cách tối đa thông thường là 60 m) ○ Tình trạng cầu thang ○ Tầm nhìn - Được đánh dấu không phải là lối thoát hiểm - Cửa sổ (không lắp chấn song nếu có thể cần dùng cho lối thoát hiểm khẩn cấp) - Hệ thống chữa cháy được lắp đặt tại các khu vực có nguy cơ cháy cao - Bao cát, bạt hoặc xô được lưu trữ gần các khu vực dễ bị ngập lụt thay vì các giải pháp lâu dài - Máy phát điện, máy bơm hoặc hệ thống dự phòng bị bám bụi hoặc có mạng nhện - Trụ nước chữa cháy và vòi chữa cháy - Áp lực nước chữa cháy - Pin chết hoặc dây bị ngắt kết nối trong thiết bị báo khói - Còi báo động hoặc hệ thống phát thanh công cộng có âm thanh nghẹt hoặc méo tiếng trong khi thông báo - Bộ dụng cụ sơ cứu bị thiếu đồ (băng gạc, găng tay) hoặc vật tư y tế đã hết hạn rõ rệt - Bình chữa cháy hoặc đèn chiếu sáng khẩn cấp có thẻ kiểm tra đã hết hạn

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

	- Bảo mật dữ liệu quan trọng bằng hệ thống sao lưu dự phòng ngoại vi/trên đám mây
	- Thiết lập các thỏa thuận hỗ trợ lẫn nhau với các cơ sở hoặc đối tác lân cận
	- Giải quyết các nhu cầu trước mắt sau tình huống khẩn cấp (chăm sóc y tế, nhà ở, thực phẩm, duy trì tiền lương cho người lao động phải di dời)
	- Thu hút sự tham gia của đại diện người lao động vào việc xây dựng và thử nghiệm các kế hoạch khẩn cấp
	- Cung cấp cho người lao động các kênh liên lạc để nêu lên các mối lo ngại về an toàn hoặc các thiếu sót trong công tác chuẩn bị sẵn sàng
	- Tương tác với cộng đồng địa phương về các rủi ro chung (ví dụ: các nhà máy hóa chất gần khu dân cư)
	
	Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:
	
	- Biên bản cuộc họp của (các) Ủy ban An toàn và Sức khỏe (H&S)
	- Đánh giá rủi ro an toàn và sức khỏe (H&S)
	- Kiểm tra an toàn và sức khỏe (H&S)
	- Kế hoạch ứng phó khẩn cấp
	- Kết quả thử nghiệm ứng phó khẩn cấp
		- Khoảng cách gần và tình trạng của
		  o thiết bị ứng phó khẩn cấp
		  o trạm rửa mắt
		  o vòi tắm khẩn cấp
		  o bộ dụng cụ sơ cứu
		- Tình trạng nguồn cấp điện
		  o Cách ly (khỏi bị điện giật và các vật liệu dễ cháy)
		  o Cách điện
		  o Nối đất
		  o Quá tải
		- Các thực hành 'công việc sinh nhiệt' an toàn
		- Các thực hành vệ sinh nơi làm việc an toàn
		  o Xử lý & lưu trữ an toàn các vật liệu dễ bắt lửa, dễ cháy và/hoặc gây nổ
		  o Không có vật liệu dễ cháy liền kề với các tuyến đường thoát hiểm cầu thang hoặc các nguồn đánh lửa
		  o Vật liệu nguy hại không có hệ thống ngăn tràn thứ cấp và/hoặc thông gió

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	○ Hệ thống báo động và ngắt tự động (thiết bị, quy trình & cơ sở vật chất) ○ Thiết bị chữa cháy ○ Sơ tán ○ Các cuộc diễn tập ứng phó sự cố - Hóa chất - Xử lý chất thải - Yêu cầu bồi thường cho người lao động - Bảo trì - Nhật ký ra/vào - Giấy phép/ chứng nhận /chứng chỉ - Nội bộ và Bên ngoài - Truyền thông **Các chỉ số, chẳng hạn như:** - Tần suất diễn tập sơ tán - Tần suất thực hành kế hoạch khẩn cấp - Thời gian ứng phó ○ Sơ tán ○ Báo cáo leo thang ○ Sự hiện diện tại điểm xảy ra sự cố ○ Sự hiện diện của lực lượng ứng phó khẩn cấp bên ngoài - Tỷ lệ % cơ sở có đánh giá rủi ro khẩn cấp cập nhật được hoàn thành trong vòng 12 tháng qua	○ Các biện pháp, thiết bị và vật liệu kiểm soát tràn đổ vật liệu **Bằng lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Chúng tôi từng gặp bão trước đây, nhưng chẳng có chuyện gì thực sự xảy ra cả, vì vậy chúng tôi không lo lắng nhiều về điều đó.” ○ “Tôi nghĩ bản đồ ngập lụt nằm trong bìa hồ sơ nào đó, nhưng không ai cho chúng tôi xem cả.” ○ “Nếu có chuyện lớn xảy ra, tôi đoán chúng tôi sẽ chỉ đi theo bất kỳ ai có vẻ biết phải làm gì.” ○ “Máy phát điện dự phòng có hoạt động, ít nhất là lần gần nhất họ thử nghiệm nó cách đây một thời gian.” ○ “Chuông báo đôi khi vẫn kêu, nhưng thường thì không có gì, nên mọi người chẳng còn vội vã nữa.” ○ “Chúng tôi đã có một buổi diễn tập vào năm ngoái, nhưng mọi người chủ yếu đùa giỡn vì nó giúp chúng tôi tạm gác lại công việc.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Tỷ lệ % các kịch bản khẩn cấp đã xác định được bao gồm trong các kế hoạch ứng phó chính thức - Tỷ lệ % cơ sở hạ tầng trọng yếu (gia cố kết cấu, phòng cháy, chống ngập) đạt tiêu chuẩn - Số giờ hệ thống điện/nước dự phòng có thể vận hành trong điều kiện thử nghiệm so với tiêu chuẩn yêu cầu - Tỷ lệ % các thử nghiệm chức năng đạt yêu cầu của chuông báo, cảm biến và hệ thống thông báo - Thời gian trung bình từ khi phát hiện mối nguy đến khi thông báo cho người lao động - Tỷ lệ % người lao động đã tham gia ít nhất một buổi diễn tập trong năm qua - Thời gian sơ tán cơ sở trung bình so với thời gian an toàn mục tiêu - Tỷ lệ % người ứng phó được chỉ định có chứng chỉ sơ cứu/chữa cháy còn hiệu lực - Tỷ lệ % các cuộc diễn tập/sự cố mà toàn bộ nhân sự đều được kiểm diện đầy đủ - Thời gian trung bình để khôi phục các hoạt động thiết yếu sau sự gián đoạn - Tỷ lệ % người lao động bị ảnh hưởng nhận được bồi thường/hỗ trợ	○ “Nếu máy móc ngừng hoạt động, chúng tôi chỉ đứng đợi cho đến khi có cấp trên bảo chúng tôi phải làm gì.” ○ “Công ty có tổ chức các buổi diễn tập chữa cháy, nhưng không có gì khác” ○ “Sau đợt mất điện gần nhất, không ai hỏi chúng tôi xem đã có sự cố gì xảy ra—họ chỉ bảo chúng tôi quay lại làm việc.” ○ Nếu [quy trình / thiết bị / môi trường] đó xảy ra sự cố, thì mạnh ai nấy thoát”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Số lượng các cuộc diễn tập/cuộc họp chung với các dịch vụ khẩn cấp hoặc cộng đồng địa phương	
D6.6 - Tổ chức phải giải quyết đầy đủ các rủi ro từ tất cả các điều kiện khác có thể gây nguy hiểm cho nhân sự, bao gồm nhưng không giới hạn ở: **a. An toàn cấu trúc của các tòa nhà và cơ sở vật chất;** **b. Điều kiện an toàn và vệ sinh (phòng tắm, nhà bếp, nhà ở, v.v.); và** **c. An toàn trong vận chuyển.**	**Các quy trình nhằm:** - Thực hiện kiểm tra bởi các kỹ sư được chứng nhận để kiểm tra các kết cấu chịu lực, khả năng chống cháy, hệ thống điện và lối thoát hiểm khẩn cấp - Lập kế hoạch sửa chữa định kỳ (vết nứt, rò rỉ, ăn mòn, dây điện lỏng lẻo) trước khi chúng trở thành mối nguy hiểm - Thiết lập các giới hạn về sức chứa tối đa và giám sát việc tuân thủ thông qua các biện pháp kiểm soát ra vào - Cung cấp các quy trình sơ tán khi phát hiện các rủi ro về kết cấu (vết nứt, võng, rung chấn) - Cung cấp lịch làm sạch hàng ngày cho các khu vực làm việc, nhà vệ sinh, nhà ăn và ký túc xá - Cung cấp việc kiểm tra nước uống, nước thải và các cơ sở vệ sinh để đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn y tế - Phân loại, dán nhãn và xử lý chất thải nguy hại và chất thải thông thường	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Đau khổ về cảm xúc hoặc tâm lý - Chấn thương thể chất - Bệnh tật - Mất thu nhập, phúc lợi hoặc tiền thưởng - Tử vong **Trực quan/Cảm giác, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Những bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Khu vực chuẩn bị thức ăn và khu vực ăn uống tách biệt - Các vết nứt trên tường, sàn hoặc trần nhà - Dầm đỡ bị gỉ sét, lộ cốt thép hoặc lan can cầu thang bị ăn mòn - Lối thoát hiểm bị tắc, thiếu ánh sáng hoặc chật hẹp

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

	- Thiết lập các biện pháp phòng chống sinh vật gây hại và kiểm soát vật trung gian truyền bệnh, đặc biệt là trong các khu vực xử lý thực phẩm hoặc ký túc xá
	- Yêu cầu kiểm tra, bảo trì và chứng nhận các phương tiện thuộc sở hữu của công ty hoặc ký hợp đồng thuê
	- Sàng lọc người lái xe về giấy phép, tình trạng mệt mỏi và/hoặc việc sử dụng chất kích thích
	- Đánh giá các rủi ro theo từng tuyến đường cụ thể (mật độ giao thông, chất lượng đường sá, rủi ro an ninh, ảnh hưởng của thời tiết)
	- Tiêu chuẩn hóa quy trình bốc dỡ hàng hóa, có đai chằng buộc đối với hàng hóa nguy hiểm và giới hạn số lượng hành khách
	
	Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:
	
	- Biên bản cuộc họp (các) Ủy ban An toàn và Sức khỏe
	- Đánh giá rủi ro an toàn và sức khỏe
	- Kiểm tra an toàn và sức khỏe
	- Xử lý chất thải
	- Yêu cầu bồi thường tai nạn lao động
	- Bảo trì
		- Trần nhà hơi võng xuống hoặc mái nhà bị dột
		- Thang máy hoặc vận thăng bị rung lắc trong khi vận hành
		- Nhà vệ sinh thiếu xà phòng, giấy hoặc phương tiện làm khô, hoặc bẩn thấy rõ trong giờ làm việc
		- Thùng rác tràn ngập hoặc rác thải không được che đậy
		- Nước đọng hoặc mùi nấm mốc trong phòng tắm, nhà bếp hoặc ký túc xá
		- không khí ngột ngạt
		- nước ngưng tụ trên cửa sổ
		- ruồi gần thức ăn
		- gặm nhấm gần thùng rác
		- các biện pháp kiểm soát vệ sinh xử lý thực phẩm
		  - tiếp cận và sử dụng các vật tư và thiết bị vệ sinh
		  - sự sạch sẽ của môi trường
		  - sử dụng PPE phù hợp (ví dụ: lưới trùm tóc, găng tay)
		- muỗi trong vũng nước đọng
		- kính chắn gió bị nứt, lốp xe mòn trọc hoặc đèn xe bị hỏng
		- người đứng, ngồi trên bậc cửa hoặc nhoài người ra khỏi xe

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Nhật ký ra/vào - Giấy phép / chứng chỉ / chứng nhận - Nội bộ và Bên ngoài - Thông tin liên lạc **Các chỉ số, chẳng hạn như:** - Tỷ lệ % các đợt kiểm tra an toàn tòa nhà/kết cấu theo quy định được hoàn thành đúng hạn - Số lỗi kết cấu trung bình được phát hiện trong mỗi đợt kiểm tra - Tỷ lệ % các vấn đề về kết cấu được giải quyết trong khung thời gian quy định - Tỷ lệ % số lần sức chứa nằm trong giới hạn cho phép - Tỷ lệ % các đợt kiểm tra mà nhà vệ sinh, ký túc xá và cơ sở ăn uống đạt tiêu chuẩn - Tỷ lệ % mẫu đạt tiêu chuẩn nước uống và xả thải nước thải - Số lượng công nhân trên mỗi nhà vệ sinh, bồn rửa hoặc phòng tắm so với mức chuẩn - Tỷ lệ % phương tiện vượt qua đợt kiểm tra an toàn - Tỷ lệ % bảo trì phương tiện theo định kỳ được hoàn thành đúng hạn	- Dây an toàn bị thiếu, hỏng hoặc bị gập giấu đi - Tem kiểm định/đăng kiểm bị mờ hoặc hết hạn **Lời nói, chẳng hạn như:** • Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Thỉnh thoảng bạn sẽ nghe thấy tiếng tường kêu cót két khi máy móc chạy hết công suất.” ○ “Chúng tôi tránh đi cầu thang bộ đó vì cảm thấy nó cứ rung rinh.” ○ “Khi trời mưa, trần nhà ở góc phòng bị nhỏ giọt một chút, nhưng chúng tôi chỉ cần đặt một cái xô bên dưới.” ○ “Đến giữa ngày là nhà vệ sinh hết sạch xà phòng, nên tôi phải tự mang theo.” ○ “Ký túc xá có mùi hơi mốc, nhưng rồi cũng quen thôi.” ○ “Vào bữa trưa, chúng tôi cố gắng ăn sớm trước khi ruồi bâu nhiều.” ○ “Đừng uống nước từ vòi đó, vị nó khác lạ lắm.” ○ “Xe buýt rất đông, vì vậy một số người phải đứng ở lối đi.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Tỷ lệ % tài xế có chứng chỉ lái xe an toàn và phòng vệ còn hiệu lực - Số sự cố hoặc suýt gặp sự cố liên quan đến vận tải trên 100.000 km di chuyển - Tỷ lệ % các chuyến đi tuân thủ quy định tải trọng an toàn và giới hạn hành khách - Tỷ lệ % các chuyến đi dài có nhật ký nghỉ ngơi/nghỉ giải lao của tài xế đầy đủ và tuân thủ quy định	○ "Thỉnh thoảng cửa xe tải nhỏ không đóng khít hoàn toàn, nhưng tài xế bảo không sao đâu." ○ "Nếu xe tải bị hỏng, chúng tôi chỉ việc đứng đợi bên đường cho đến khi có người tới."
D6.7 - Tổ chức phải giải quyết đầy đủ các rủi ro từ các mối nguy hiểm về tâm lý xã hội, bao gồm nhưng không giới hạn ở: **a. Thời hạn hoặc kỳ vọng công việc không hợp lý;** **b. Hành vi hung hăng, bắt nạt hoặc đe dọa của những người liên quan đến công việc;** **c. Thiếu quyền riêng tư cá nhân trong môi trường làm việc;** **d. Thiếu minh bạch hoặc kỳ vọng trái ngược; và** **e. Thiếu sự bảo đảm hoặc ổn định hợp lý trong việc làm.**	**Quy trình cho:** - Quy định về giới hạn ca làm việc và giờ làm thêm, bảo đảm thời gian nghỉ ngơi và giải lao - Quy định về luân chuyển công việc và cân đối khối lượng công việc - Quy trình để nhân sự phát tín hiệu phi ngôn ngữ khi bị quá tải, căng thẳng hoặc xung đột (thẻ màu để bàn, biểu tượng kỹ thuật số trên các công cụ trò chuyện hoặc tín hiệu) - Quy định về các khoảng nghỉ ngắn theo lịch trình gắn liền với các rủi ro tâm lý xã hội cụ thể - Bổ nhiệm nhân sự luân phiên làm quan sát viên đồng đẳng để ghi nhận sớm các rủi ro tâm lý xã hội (bắt nạt, mệt mỏi, cô lập)	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Đau khổ về cảm xúc hoặc tâm lý - Bệnh tật - Mất thu nhập, phúc lợi hoặc tiền thưởng - Tử vong (tự tử) **Trực quan/Cảm giác, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Những bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý **Lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Thực hiện các buổi "diễn tập ứng phó căng thẳng" ngắn để thực hành các kỹ thuật xoa dịu: xử lý khách hàng tức giận, sự cố máy móc hoặc thời hạn phi thực tế - Tạo các nhãn biểu tượng cho các mối nguy tâm lý xã hội (ví dụ: biểu tượng cho "nguy cơ cô lập cao" hoặc "giám sát quá mức") - Thiết lập "Các khu vực không giám sát" nơi các thiết bị/công nghệ theo dõi bị vô hiệu hóa **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Biên bản cuộc họp (các) Ủy ban An toàn và Sức khỏe - Đánh giá rủi ro an toàn và sức khỏe - Kiểm tra an toàn và sức khỏe - Yêu cầu bồi thường tai nạn lao động - Nghỉ ốm - Tỷ lệ nghỉ việc - Đánh giá khả năng trở lại làm việc - Lịch trình - Thời gian và chấm công - Biện pháp kỷ luật - Khiếu nại - Nhật ký ra/vào - Nội bộ và Bên ngoài	○ "Chúng tôi cảm thấy bị đe dọa bởi cấp trên / ban quản lý / đồng nghiệp" ○ "Nghỉ phép chỉ khiến công việc dồn ứ lại, tôi rất sợ phải quay lại làm việc." ○ "Tôi không thể hoàn thành nhiệm vụ trừ khi bỏ bữa trưa." ○ "Thà giữ im lặng còn dễ hơn là đối phó với sự phản đối." ○ "Tôi đã ngừng đưa ra ý kiến, đằng nào thì cũng chẳng có gì thay đổi." ○ "Bạn không bao giờ biết được hôm nay tâm trạng của họ sẽ như thế nào." ○ "Chúng tôi chỉ nói chuyện khi có vấn đề xảy ra, còn lại thì im lặng." ○ "Lúc nào tôi cũng kiệt sức—thậm chí cuối tuần cũng không đỡ hơn."

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Thông tin liên lạc **Các chỉ số, chẳng hạn như:** - Số ngày nghỉ việc do căng thẳng/sức khỏe tâm thần trên mỗi X nhân sự - Tần suất nghỉ ốm ngắn ngày - Tỷ lệ thôi việc chung liên quan đến căng thẳng, quấy rối hoặc kiệt sức - Tỷ lệ % nhân viên tái hòa nhập sau thời gian nghỉ phép liên quan đến căng thẳng - Số giờ làm thêm trung bình hàng tháng của mỗi người lao động so với ngưỡng theo luật định/quy định của tổ chức - Tỷ lệ % nhân viên có thời gian nghỉ giữa các ca dưới 12 giờ - Tỷ lệ % các vụ xung đột/quấy rối được giải quyết với sự đồng thuận của tất cả các bên - Tỷ lệ % các sự cố tại nơi làm việc mà trong đó căng thẳng, mất tập trung hoặc xung đột là yếu tố góp phần - Tỷ lệ tham gia các chương trình tư vấn, EAP (hỗ trợ nhân viên), chánh niệm hoặc sáng kiến quản lý căng thẳng	
D6.8 - Tổ chức phải đảm bảo nhân sự có nhận thức, hiểu biết, tiếp cận	**Quy trình, chẳng hạn như:** - Tổ chức đào tạo hội nhập nhằm giới thiệu cho nhân sự mới về các mối nguy	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Tổn thương về cảm xúc hoặc tâm lý - Chấn thương thể chất

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
thông tin và các kênh giao tiếp phù hợp về: **a. Các mối nguy hiểm liên quan đến vai trò của nhân sự cũng như các rủi ro về sức khỏe và an toàn liên quan;** **b. Chính sách, thủ tục, vai trò và trách nhiệm liên quan; và** **c. Các quyền của họ liên quan đến sức khỏe và an toàn.**	tại nơi làm việc, các biện pháp bảo vệ và quy trình khẩn cấp - Tổ chức phổ biến về mối nguy theo từng vai trò cụ thể để nhân sự hiểu được các rủi ro riêng biệt đối với bộ phận, máy móc hoặc quy trình làm việc của họ - Các buổi trao đổi về AT&SK trước ca làm việc để củng cố các rủi ro hiện tại và các hành vi bị nghiêm cấm - Cung cấp các bản tin hoặc cảnh báo về mối nguy được niêm yết trực tiếp (bảng thông báo, màn hình kỹ thuật số) và qua mạng (email, mạng nội bộ) bất cứ khi nào xuất hiện rủi ro mới - Bố trí các trạm thông tin AT&SK có áp phích, thẻ tra cứu nhanh, SDS (phiếu an toàn hóa chất) và số điện thoại khẩn cấp tại các khu vực có mật độ qua lại cao - Tổ chức các buổi diễn tập mô phỏng để xây dựng sự hiểu biết qua trải nghiệm thực tế - Tổ chức đào tạo bồi dưỡng định kỳ liên tục được điều chỉnh theo các mối nguy hiểm nghiêm trọng và/hoặc mới phát sinh - Cung cấp các mô-đun học tập ngắn (micro-learning)	- Bệnh tật - Mất thu nhập, phúc lợi hoặc tiền thưởng - Tử vong **Trực quan/Cảm giác, chẳng hạn như:** - Biển báo, bao gồm: o khu vực tiếng ồn, kho hóa chất, thiết bị đang di chuyển - Lối thoát hiểm được niêm yết, vạch kẻ sàn, còi báo động, đèn thoát hiểm khẩn cấp (dùng pin) - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Các điểm bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn người lao động/ban quản lý - Bình chứa không có nhãn mác - PPE (PHƯƠNG TIỆN BẢO VỆ CÁ NHÂN) **Lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: o “Tôi học mọi thứ về [chức năng công việc] bằng cách quan sát người khác làm.

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Thực hiện đánh giá năng lực định kỳ cho nhân sự **Tài liệu và hồ sơ, chẳng hạn như:** - Chính sách hoặc Sổ tay nhân sự - Hợp đồng với các đối tác kinh doanh - Tuyển dụng - Biên bản họp của (các) Ủy ban AT&SK - Đánh giá rủi ro AT&SK - Kiểm tra AT&SK - Lịch trình - Đào tạo - Đánh giá năng lực - Nội bộ và bên ngoài - Giao tiếp **Số liệu đo lường, chẳng hạn như:** - % nhân sự đã hoàn thành khóa đào tạo hội nhập và bồi dưỡng trong khung thời gian quy định - % câu trả lời đúng trong các bài kiểm tra sau đào tạo, kiểm tra đột xuất hoặc thao tác thực hành - % nhân sự xác nhận đã nhận hoặc đã đọc các bản tin an toàn hoặc cảnh báo kỹ thuật số	○ “Tôi không chắc chúng tôi đang xử lý những loại hóa chất nào, đối với tôi nhìn chúng đều giống nhau.” ○ “Chúng tôi mua những loại hóa chất này từ cửa hàng kim khí địa phương, do đó chúng không thể thực sự nguy hiểm được” “Tại sao tôi lại cần được đào tạo để thực hiện [chức năng này]? Nó rất đơn giản và rõ ràng mà. (ví dụ: lái thiết bị bốc dỡ vật liệu) ○ Bạn không cần áp dụng các biện pháp kiểm soát nếu bạn biết mình đang làm gì. (ví dụ: sử dụng dây đai an toàn khi làm việc trên cao) ○ “Chúng tôi chỉ dùng bất kỳ công cụ nào có sẵn; tôi nghĩ việc đó không thành vấn đề.” ○ “Tôi không biết tiếng ồn ở đây thực sự có thể gây tổn thương thính giác.” ○ “Nếu tôi bị thương thì chỉ là do xui xẻo thôi chứ không phải do công việc.” ○ “Chúng tôi luôn làm theo cách này từ trước đến nay, nên chắc chắn là ổn.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- % thông tin truyền thông về mối nguy có sẵn bằng tất cả các ngôn ngữ/trình độ văn hóa phù hợp với lực lượng lao động - % tài liệu an toàn trọng yếu được niêm yết hoặc có sẵn trên hệ thống kỹ thuật số tại các khu vực làm việc bắt buộc - Tỷ lệ báo cáo mối nguy hiểm, đề xuất hoặc thắc mắc do nhân sự nêu ra - % nhân sự được lựa chọn ngẫu nhiên có thể xác định được các mối nguy hiểm và thực hành an toàn cho vai trò của mình - Tỷ lệ sự cố suýt xảy ra (near miss) do nhân sự báo cáo - % các sự cố mà kết quả điều tra và biện pháp phòng ngừa được thông báo chính thức tới nhân sự	○ “Khóa đào tạo an toàn gần nhất đã diễn ra từ lâu lắm rồi; tôi không thực sự nhớ nó nữa.” ○ “Nếu cần bảng an toàn hóa chất, tôi không biết tìm nó ở đâu.” ○ “Chúng tôi thường chỉ hỏi nhau xem cái gì là an toàn; không có tài liệu nào được viết ra ở gần đây cả.”
D6.9 - Trong trường hợp bị thương do tai nạn lao động, tổ chức phải cung cấp sơ cứu và hỗ trợ nhân sự bị ảnh hưởng trong việc tiếp nhận điều trị y tế tiếp theo.	**Quy trình cho việc:** - Ứng phó (bao gồm trách nhiệm, hành động, v.v.) trong trường hợp xảy ra sự cố/sự cố suýt xảy ra/hỗ trợ - Phát triển năng lực cho người ứng phó (ví dụ: Cứu hộ, CPR, sơ cứu và đào tạo) - Bảo trì và kiểm tra/thử nghiệm vật tư, thiết bị và nguồn lực sơ cứu và hỗ trợ (ví dụ: hệ thống thông báo khẩn cấp được kiểm tra định kỳ)	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Đau khổ/khủng hoảng về cảm xúc hoặc tâm lý - Chấn thương thể chất - Bệnh tật - Mất thu nhập, phúc lợi hoặc tiền thưởng - Tử vong **Hình ảnh/Cảm quan, chẳng hạn như:** - Biển báo, bao gồm:

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Các bài tập mô phỏng ứng phó sự cố - Cung cấp bảo hiểm y tế/tai nạn cho người lao động có thể gặp phải sự cố/chấn thương liên quan đến công việc - Bố trí nhân viên y tế và/hoặc phòng khám tại chỗ để nhân sự sử dụng - Duy trì danh sách những người có chứng chỉ sơ cứu cho từng ca làm việc, tầng và/hoặc địa điểm làm việc - Cung cấp các quy trình để báo cáo, ứng phó và chuyển giao sự cố lên các chuyên gia y tế - Tổ chức thực hành định kỳ các kịch bản chấn thương - Thiết lập các thỏa thuận chính thức với các phòng khám, bệnh viện hoặc dịch vụ y tế lao động gần đó để chăm sóc khẩn cấp - Bố trí y tá hoặc bác sĩ chuyên khoa sức khỏe nghề nghiệp - Bố trí các phương tiện chuyên dụng hoặc có thỏa thuận với các dịch vụ khẩn cấp để chuyển nhân sự bị thương - Chuẩn hóa các biểu mẫu và công cụ báo cáo kỹ thuật số để ghi nhận các chấn thương, nguyên nhân gốc rễ và biện pháp ứng phó tức thì	○ bị mờ, thiếu hoặc không nhất quán - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Những điểm bất thường trong giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Bộ sơ cứu dễ nhìn thấy, dễ tiếp cận, đầy đủ, sạch sẽ và ngăn nắp - Vật tư quá hạn hoặc hết hạn sử dụng - Bộ sơ cứu chỉ đặt trong các phòng khóa kín hoặc khu vực lưu trữ - Không niêm yết thông tin liên hệ của phòng khám/bệnh viện gần các trạm sơ cứu - Cáng, xe lăn hoặc thiết bị sơ tán bị bám bụi hoặc hư hỏng **Lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Đây là công ty nhỏ, ai cũng biết phải làm gì” ○ “Chúng tôi không có [thiết bị/ quy trình/ vật liệu/ cơ sở vật chất] nguy hại nào” ○ “Bộ sơ cứu lúc nào cũng thiếu đồ mỗi khi chúng tôi mở ra.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

	- Tập trung hóa nhật ký của tất cả các sự cố và sự cố suýt xảy ra, bao gồm cả việc điều trị đã thực hiện và việc chuyển viện
	- Lên lịch kiểm tra tình hình với nhân sự bị ảnh hưởng để đánh giá quá trình hồi phục và các vấn đề sức khỏe còn kéo dài
	- Bố trí công việc điều chỉnh, kế hoạch tái hòa nhập dần dần hoặc sắp xếp nơi làm việc phù hợp cho nhân sự bị thương
	- Cung cấp các chương trình hỗ trợ nhân viên đối với các chấn thương tâm lý hoặc căng thẳng liên quan đến sự cố
	
	Tài liệu và hồ sơ, chẳng hạn như:
	
	- Thực hiện sơ cứu và hỗ trợ (ví dụ: báo cáo sự cố, hồ sơ y tế, hồ sơ tài chính)
	- Biên bản họp của (các) Ủy ban AT&SK
	- Đánh giá rủi ro AT&SK
	- Kiểm tra AT&SK, bao gồm:
	  ○ Bộ dụng cụ sơ cứu
	  ○ Máy khử rung tim ngoài tự động (AED)
	- Lịch trình
	- Đào tạo
	- Giấy chuyển tuyến y tế
	- Chứng chỉ y tế/sơ cứu
	- Sự cố/Chấn thương
		○ “Ở đây chỉ có một người biết sơ cứu, mà người đó lại không phải lúc nào cũng có mặt.”
		○ “Chúng tôi phải đợi rất lâu mới có người đưa anh ấy đến phòng khám.”
		○ “Họ chỉ bảo tôi về nhà nghỉ ngơi, không có văn bản chính thức nào cả.”
		○ “Tôi không chắc mình có nên đi khám bác sĩ hay không, chẳng ai giải thích gì cả.”
		○ “Sau khi bị thương, tôi không còn nghe tin tức gì từ ban quản lý nữa.”
		○ “Không ai kiểm tra xem tôi đã ổn chưa trước khi xếp tôi quay lại ca làm.”
		○ “Nếu bị thương, bạn có nguy cơ bị mất lương, nên mọi người đều giấu.”
		○ “Tôi được bảo là đừng làm to chuyện về chấn thương này.”
		○ “Mọi người tránh báo cáo vì việc đó chỉ gây thêm rắc rối.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Tư vấn tâm lý - Kế hoạch trở lại làm việc - Bồi thường/yêu cầu bồi thường - Nội bộ và bên ngoài - Giao tiếp **Số liệu đo lường, chẳng hạn như:** - Số lượng sự cố / khoảng thời gian (ví dụ: số ngày không xảy ra sự cố mất thời gian lao động) - Tần suất đào tạo sơ cứu cho nhân sự chịu trách nhiệm - Tỷ lệ nhân sự được đào tạo sơ cứu - Đào tạo cho người lao động về vị trí của các phương tiện sơ cứu, vòi tắm khẩn cấp và thiết bị rửa mắt, v.v. - Thời gian ứng phó sự cố (ví dụ: số phút từ khi xảy ra/báo cáo chấn thương đến khi được tiến hành sơ cứu) - % số ca làm việc/địa điểm có ít nhất một người có chứng chỉ sơ cứu hiện diện - Kết quả từ các buổi diễn tập khẩn cấp tính giờ (tốc độ, độ chính xác, sự tuân thủ quy trình) - % các trường hợp cần chuyển tiếp từ sơ cứu tại chỗ lên chăm sóc y tế bên ngoài	

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Thời gian trung bình từ khi chấn thương đến khi đến cơ sở y tế bên ngoài (đối với các trường hợp chuyển tuyến) - % nhân sự bị thương tái hòa nhập thành công theo tiến độ đã hoạch định - % nhân sự bị thương được bố trí nhiệm vụ điều chỉnh hoặc hỗ trợ điều kiện làm việc trong quá trình hồi phục - Tỷ lệ % người lao động bị tái phát hoặc tăng nặng vết thương cũ sau khi quay lại làm việc - Tỷ lệ % sụt giảm các mối nguy tái diễn dẫn đến các sự cố tương tự	
D6.10 - Tổ chức phải cung cấp, bảo trì và thay thế thiết bị bảo hộ cá nhân phù hợp, khi cần thiết, bằng chi phí của tổ chức.	**Quy trình đối với:** - Tiến hành đánh giá rủi ro định kỳ để xác định PPE cần thiết theo vai trò, nhiệm vụ và môi trường - Sự tham gia của nhân sự trong việc thử nghiệm/lựa chọn PPE để đánh giá độ thoải mái, khả năng sử dụng và tính phù hợp về văn hóa - Mua sắm PPE - Theo dõi mức tồn kho, hạn sử dụng và điểm đặt hàng lại bằng sổ đăng ký hoặc hệ thống kỹ thuật số - Lưu trữ các vật dụng thông thường (ví dụ: găng tay, khẩu trang, nút bịt tai) tại	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Đau khổ/khủng hoảng về cảm xúc hoặc tâm lý - Chấn thương thể chất - Bệnh tật - Mất thu nhập, phúc lợi hoặc tiền thưởng - Tử vong **Hình ảnh/Cảm quan, chẳng hạn như:** - Hành vi/diện mạo thể chất quan sát được của nhân sự (thực hiện công việc có hoặc không sử dụng PPE phù hợp),

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu

	nhiều trạm có đánh dấu gần khu vực làm việc
	- Thay thế PPE bị hỏng, mòn hoặc mất mà không tính phí đối với nhân sự
	- Cung cấp các khóa đào tạo định kỳ để củng cố việc sử dụng PPE đúng cách
	- Kiểm tra định kỳ tình trạng PPE (ví dụ: kiểm tra/thử nghiệm mặt nạ phòng độc)
	- Cung cấp dịch vụ giặt là/khử trùng cho PPE tái sử dụng
	- Cung cấp các thùng chứa có đánh dấu cho PPE bị nhiễm bẩn hoặc hết hạn
	
	Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:
	- Tài liệu đào tạo và hồ sơ của nhân sự xác nhận việc sử dụng PPE phù hợp
	- Biên bản cuộc họp của (các) Ủy ban An toàn và Sức khỏe
	- Đánh giá rủi ro an toàn và sức khỏe
	- Kiểm tra an toàn và sức khỏe
	- Các khóa đào tạo
	- Mua sắm PPE, bao gồm:
	  ○ Đơn đặt hàng
	  ○ Hóa đơn
	- Hàng tồn kho
	- Cấp phát PPE
		- Áp phích, đồ họa thông tin và biển báo nhắc nhở người lao động về các yêu cầu PPE tại các khu vực cụ thể
		- Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Những điểm bất thường trong giọng nói/lời nói trong
		- Các trạm PPE
		- PPE bị mòn hoặc hư hỏng
		- PPE không phù hợp/không đúng loại
		- PPE mang không đúng cách
		- Thải bỏ PPE
		- Sự khó chịu của nhân sự
		
		Lời nói, chẳng hạn như:
		- Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:
		  ○ “Họ hết găng tay rồi, nên chúng tôi đành dùng chung hoặc dùng lại găng tay cũ.”
		  ○ “Nếu đồ của tôi bị hỏng, tôi phải tự bỏ tiền túi ra mua cái khác.”
		  ○ “Họ bảo tôi rằng nếu làm mất thì tiền thay mới sẽ bị trừ vào lương.”
		  ○ “Tôi đã yêu cầu ủng mới, nhưng đến giờ vẫn đang phải đợi.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Sự cố/Chấn thương - Bồi thường/yêu cầu bồi thường - Nội bộ và Bên ngoài - Thông tin liên lạc **Chỉ số, chẳng hạn như:** - Tỷ lệ % nhân sự ở các vai trò yêu cầu PPE đã được cấp phát thiết bị - Tỷ lệ % nhân sự ở các vai trò yêu cầu PPE đang sử dụng thiết bị đúng cách - Số lần PPE không có sẵn khi cần thiết - Tỷ lệ % các mặt hàng PPE đang lưu hành còn trong hạn sử dụng/bảo dưỡng hợp lệ - Thời gian trung bình từ ngày tuyển dụng đến khi được cung cấp đầy đủ PPE - Thời gian trung bình để thay thế PPE bị hỏng, mòn hoặc mất theo yêu cầu - Tỷ lệ yêu cầu thay thế PPE - Tỷ lệ % nhân sự được đào tạo về cách sử dụng, điều chỉnh kích cỡ và bảo quản PPE - Tỷ lệ % các đợt kiểm tra PPE định kỳ được hoàn thành đúng hạn - Tỷ lệ % PPE tái sử dụng được bảo dưỡng thường xuyên	○ “Tôi thấy chiếc mũ bảo hiểm này không vừa, nhưng họ chỉ có mỗi loại đó thôi.” ○ “Chúng tôi phải tự giặt PPE của mình ở nhà.” ○ “Đeo găng tay này làm tôi khó làm việc hơn, nên tôi không đeo.” ○ “Khẩu trang rất khó chịu và chúng tôi không thể thở bình thường khi đeo.” ○ “Chúng tôi đã phàn nàn về việc kính bảo hộ bị mờ sương, nhưng chẳng có gì thay đổi cả.” ○ “Chúng tôi phải tự mua vì đồ họ cấp không đủ tốt.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Điểm đánh giá trung bình từ các cuộc khảo sát nhân sự về độ thoải mái và khả năng sử dụng của PPE	
D6.11 - Tổ chức phải đảm bảo rằng môi trường làm việc (cho dù thuộc quyền sở hữu, thuê hoặc ký hợp đồng với nhà cung cấp dịch vụ) sạch sẽ, an toàn, đáp ứng các nhu cầu cơ bản của người sử dụng và cung cấp cho nhân sự quyền tiếp cận hợp lý đối với: • **Nhà vệ sinh sạch sẽ;** • **Nước uống được;** • **Không gian thích hợp cho giờ nghỉ ăn;** • **Cơ sở vệ sinh để bảo quản thực phẩm (nếu có);** • **Phòng thay đồ và kho chứa an toàn (nếu có)** • **Không gian riêng tư cho cha mẹ đang cho con bú (nếu có).**	**Quy trình đối với:** - Lịch bảo trì và/hoặc vệ sinh thường xuyên cho môi trường làm việc, vật liệu và thiết bị - Kiểm soát / thu gom và xử lý các vật liệu, thiết bị và chất thải nguy hại và không nguy hại (nước thải, hóa chất/bụi trong không khí, rác thải, đồ tái chế, rác thực phẩm, PPE, v.v.) - Kiểm tra định kỳ môi trường làm việc, vật liệu và thiết bị để xác định xem các nhu cầu cơ bản, yêu cầu an toàn và vệ sinh có được đáp ứng hay không (ví dụ: thử nghiệm an toàn xe nâng, đi kiểm tra cơ sở hàng tuần, kiểm tra ký túc xá) - Dọn dẹp sự cố tràn đổ/ô nhiễm - Kiểm soát nhiệt độ, thông gió, chiếu sáng, độ ẩm và các yếu tố môi trường khác - Cung cấp các điều kiện hỗ trợ phù hợp cho nhân sự khuyết tật	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Đau khổ về cảm xúc hoặc tâm lý - Chấn thương thể chất - Bệnh tật - Mất thu nhập, phúc lợi hoặc tiền thưởng - Tử vong **Trực quan/Cảm giác, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Các điểm bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Sự xâm nhập của loài gặm nhấm/sinh vật gây hại/các loài khác - Nhà vệ sinh bẩn, bao gồm: bồn cầu không xả nước, thùng rác tràn ngập, không có xà phòng/khăn lau, mùi hôi nồng nặc - Xử lý và lưu trữ các vật liệu và chất thải nguy hại và/hoặc dễ cháy

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Cung cấp các trạm rửa tay có xà phòng, chất khử trùng và các phương tiện làm khô hợp vệ sinh - Lập lịch bảo dưỡng cho máy móc, hệ thống thông gió, điện và hệ thống an toàn phòng cháy - Cung cấp các trạm nước uống được - Cung cấp nhà vệ sinh có giấy vệ sinh và các sản phẩm vệ sinh - Cung cấp các tiện nghi nghỉ ngơi & căng tin - Cung cấp phòng thay đồ và nơi cất giữ đồ đạc - Lịch vệ sinh cho các môi trường liên quan đến công việc - Bố trí thùng rác (rác thải, tái chế, PPE, v.v.), thu gom và xử lý rác - Kiểm tra và xử lý định kỳ để ngăn chặn sự xâm nhập của sinh vật gây hại trong môi trường thực phẩm, lưu trữ và liên quan đến công việc - Khu vực rửa tay có xà phòng, chất khử trùng và các phương tiện làm khô hợp vệ sinh **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Kiểm tra	- Chất thải và phụ phẩm của quy trình, bao gồm: các đống rác, thùng rác tràn ngập, vật chất phát tán trong không khí, nước thải bị ô nhiễm - Khu vực ăn uống mất vệ sinh, bao gồm: bàn ăn bẩn, có sinh vật gây hại hoặc phân của chúng, thức ăn ôi thiu để hở - Bụi bẩn bám tụ trên bề mặt, lưới thông gió, máy móc hoặc các không gian chung - Xếp hàng chờ dùng nhà vệ sinh - Bàn/ghế bị hỏng - Không gian không đủ - Ánh sáng lờ mờ - Mùi nồng nặc - Nhà vệ sinh, bao gồm: bồn cầu không xả nước, thùng rác tràn ngập, không có xà phòng/khăn lau, mùi hôi nồng nặc - Rác tích tụ, bao gồm: các đống chất thải hoặc thùng rác tràn ngập trong khu vực làm việc hoặc nghỉ ngơi - Khu vực ăn uống, bao gồm: bàn ăn bẩn, có sinh vật gây hại hoặc phân của chúng, thức ăn ôi thiu để hở **Bằng lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Kết quả xét nghiệm môi trường (ví dụ: bụi mịn, tiếng ồn, nồng độ hóa chất) - Kết quả xét nghiệm nước uống được - Biên bản cuộc họp (các) Ủy ban An toàn & Sức khỏe (H&S) - Đánh giá rủi ro an toàn và sức khỏe (H&S) - Kiểm tra an toàn và sức khỏe (H&S) - Vệ sinh - Kiểm soát sinh vật gây hại - Mua sắm - Kiểm kê - Nhật ký bảo trì - Giao tiếp nội bộ và bên ngoài - Xử lý chất thải **Số liệu đo lường, chẳng hạn như:** - % số lần vệ sinh theo lịch hoàn thành đúng hạn - Số lần nhìn thấy/báo cáo về sinh vật gây hại giữa các đợt xử lý định kỳ - % công việc bảo trì theo lịch hoàn thành đúng hạn - % kết quả xét nghiệm nước đạt tiêu chuẩn nước uống an toàn - Số nhà vệ sinh hoạt động tốt trên mỗi lượng nhân viên	○ “Chúng tôi cố gắng không đi vệ sinh trừ khi thực sự bắt buộc.” ○ “Chúng tôi ăn ngay tại nơi chúng tôi làm việc.” ○ “Chúng tôi chỉ đi tránh các chỗ rò rỉ/tràn đổ—mãi mới thấy có người sửa.” ○ “Lúc nào cũng có chuột.” ○ “Nước uống có vị khó uống—chúng tôi phải tự mang chai nước của mình đi.” ○ “Không có đủ nhà vệ sinh nên chúng tôi phải xếp hàng trong giờ nghỉ.” ○ “Chúng tôi bỏ giờ nghỉ khi bận rộn vì đằng nào cũng chẳng có chỗ tươm tất nào để ngồi.” ○ “Phòng thay đồ có cảm giác không an toàn để cất đồ đạc của chúng tôi.” ○

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- % thời gian cơ sở vật chất (nhà vệ sinh, căn tin, tủ khóa) ngưng hoạt động - % số lần vệ sinh theo lịch hoàn thành đúng hạn	

D6.12 - Tổ chức phải đảm bảo rằng nhà ở, phương tiện đi lại, thực phẩm và các hàng hóa và dịch vụ khác do người sử dụng lao động cung cấp đều đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng quốc gia và quốc tế có liên quan.	**Quy trình đối với:**
	- Duy trì danh mục các quy định quốc gia hiện hành và các chuẩn đối sánh quốc tế (ví dụ: quy chuẩn xây dựng, luật an toàn thực phẩm, hướng dẫn về nhà ở tươm tất của ILO)
	- Thẩm định các nhà cung cấp bên thứ ba (nhà cung cấp dịch vụ ăn uống, công ty xe buýt, chủ nhà) về việc tuân thủ các tiêu chuẩn về an toàn và sức khỏe (H&S), vệ sinh và lao động
	- Đối với phương tiện đi lại:
	  o Quy định kiểm tra an toàn phương tiện
	  o Yêu cầu sử dụng người vận hành có giấy phép
	  o Yêu cầu kiểm soát tải trọng/sức chứa
	  o Cung cấp (các) chương trình bảo trì
	  o Quy định các quy trình khẩn cấp
	- Đối với Dịch vụ Thực phẩm & Căn tin:
		Tác động bất lợi, chẳng hạn như:
		- Đau khổ về cảm xúc hoặc tâm lý
		- Chấn thương thể chất
		- Bệnh tật
		- Mất thu nhập, phúc lợi hoặc tiền thưởng
		- Tử vong
		Hình ảnh/Cảm quan, chẳng hạn như:
		- Bảng hướng dẫn
		- Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Những bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý
		- Tình trạng của phương tiện vận chuyển, thực phẩm, các hàng hóa và dịch vụ khác
		- Nhà vệ sinh, bao gồm: bồn cầu không dội nước, thùng rác tràn ngập, không có xà phòng/khăn lau, mùi hôi nồng nặc

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	○ Yêu cầu về chứng nhận nhà cung cấp ○ Quy định các quy trình vệ sinh ○ Quy định kiểm tra định kỳ: ○ Đánh giá định kỳ về mức độ đầy đủ dinh dưỡng ○ Quy định việc xét nghiệm nước - Đối với Nhà ở & Nơi lưu trú: ○ Đánh giá định kỳ việc tuân thủ an toàn tòa nhà ○ Quy định các tiêu chuẩn không gian tối thiểu ○ Cung cấp các cơ sở vệ sinh ○ Cung cấp quyền tiếp cận liên tục với các tiện ích ○ Quy định các quy trình khẩn cấp ○ Cung cấp (các) hệ thống bảo trì ○ Tách biệt khỏi các tòa nhà có quy trình sản xuất, kho bãi hoặc khu vực lưu trữ hóa chất ○ Giường riêng cho từng người lao động ○ Giường bố trí không quá hai tầng ○ Cơ sở ngủ và vệ sinh riêng biệt cho nam và nữ **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:**	- Rác thải tích tụ, bao gồm: các đống rác hoặc thùng rác tràn ngập tại khu vực làm việc, nghỉ giải lao hoặc ký túc xá - Khu vực ăn uống, bao gồm: bàn ăn ố bẩn, có côn trùng gây hại hoặc phân của chúng, thức ăn ôi thiu để bên ngoài - Bụi bẩn và cáu ghét tích tụ trên sàn nhà, lưới thông gió, máy móc hoặc không gian chung - Xếp hàng chờ sử dụng nhà vệ sinh - bàn/ghế bị hỏng - không gian không thỏa đáng - ánh sáng mờ - Mùi nồng nặc **Lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: ○ “Xe buýt lúc nào cũng quá tải; thỉnh thoảng mọi người phải đứng.” ○ “Dây an toàn không hoạt động, nhưng không ai sửa chữa cả.” ○ “Chúng tôi bị đau bụng sau khi ăn ở đây.” ○ “Họ phục vụ cùng một bữa ăn rẻ tiền mỗi ngày—lại không đủ no.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Khiếu nại hoặc mối lo ngại khi các điều kiện không được đáp ứng. - Biên bản cuộc họp (các) Ủy ban An toàn & Sức khỏe (H&S) - Đánh giá rủi ro an toàn và sức khỏe (H&S) - Kiểm tra an toàn và sức khỏe (H&S) - Giấy phép/Quy chuẩn - Vệ sinh - Xử lý chất thải - Kiểm soát sinh vật gây hại - Mua sắm - Hóa đơn/Thỏa thuận tiện ích - Kiểm kê - Nhật ký bảo trì - Tai nạn/Thương tích - Nội bộ và Bên ngoài - Giao tiếp **Số liệu đo lường, chẳng hạn như:** - % thời gian đáp ứng các yêu cầu về hệ thống HVAC - % phương tiện vượt qua các đợt kiểm tra theo lịch - % tài xế có giấy phép hợp lệ và được đào tạo/chứng nhận y tế bắt buộc - Số vụ sự cố hoặc hỏng hóc liên quan đến vận tải trên 100.000 km di chuyển	○ “Chúng tôi tự mang theo nước vì nước máy không an toàn.” ○ Quá nhiều người chúng tôi bị nhồi nhét vào một phòng.” ○ “Nhà vệ sinh bẩn thỉu và thường xuyên bị hỏng.” ○ “Chúng tôi không cảm thấy an toàn vì lối thoát hiểm bị chặn.” ○ “Khi có thứ gì đó bị hỏng, phải mất nhiều tuần mới được sửa chữa.” ○ “Điều kiện chỉ được cải thiện khi đánh giá viên đến.” ○ “Chúng tôi đã khiếu nại nhiều lần nhưng không có gì thay đổi.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- % tuyến đường theo lịch hoàn thành không bị chậm trễ - % chuyến đi có số lượng hành khách duy trì trong giới hạn pháp lý/hợp đồng - % đợt kiểm tra an toàn thực phẩm đạt yêu cầu - Lượng calo/chất dinh dưỡng trung bình trên mỗi bữa ăn so với các mức chuẩn khuyến nghị - % xét nghiệm nước uống được đạt tiêu chuẩn quốc gia/WHO - Số mét vuông tối thiểu và trung bình cho mỗi người lao động tại nơi ở - Số nhà vệ sinh/nhà tắm hoạt động tốt trên mỗi người lao động tại nơi ở - Số ngày trung bình để giải quyết các yêu cầu sửa chữa nhà ở đã được báo cáo - % đơn vị nhà ở có chứng chỉ an toàn phòng cháy chữa cháy, kết cấu và quy chuẩn xây dựng còn hiệu lực - % đơn vị nhà ở đáp ứng giới hạn số người cư trú tối đa	
D6.13 – Tổ chức phải xây dựng và triển khai các hệ thống quản lý hiệu quả để đáp ứng hoặc vượt quá các yêu cầu và nguyên tắc liên quan đến	**Sẽ được xây dựng…**	**Sẽ được xây dựng…**

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
sức khỏe và an toàn trong toàn bộ hoạt động và các mối quan hệ kinh doanh của mình…		

D7: Quyền riêng tư

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
D7.1 - Tổ chức phải tôn trọng quyền riêng tư của nhân sự.	**Tuân thủ D7.2-D7.5**	**Tuân thủ D7.2-D7.5**
D7.2 - Tổ chức chỉ được phép thu thập, xử lý và sử dụng dữ liệu cá nhân của nhân sự: **a. Vì những lý do có liên quan trực tiếp đến công việc và/hoặc dịch vụ của nhân sự;** **b. Cho mục đích ban đầu khi chúng được thu thập;** **c. Theo cách tôn trọng quyền tự chủ cá nhân của nhân sự;** **d. Trong phạm vi hạn chế khi đưa ra quyết định về tuyển dụng, thăng chức hoặc chấm dứt hợp đồng; và**	**Các quy trình nhằm:** - Yêu cầu ban quản lý lập thành văn bản lý do cụ thể liên quan đến công việc trước khi thu thập bất kỳ dữ liệu cá nhân nào - Biểu mẫu đồng ý của nhân sự nêu rõ lý do thu thập dữ liệu và cách sử dụng dữ liệu - Duy trì sổ đăng ký các loại dữ liệu cá nhân được thu thập, đối chiếu với mục đích đã nêu ban đầu - Giới hạn quyền truy cập hệ thống đối với những nhân viên cần dữ liệu cho mục đích đã nêu ban đầu - Rà soát và sửa đổi định kỳ việc sử dụng dữ liệu để đảm bảo phù hợp với các mục đích đã nêu ban đầu - Nhân sự yêu cầu, xem lại và cập nhật dữ liệu cá nhân của chính họ	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Đau khổ về cảm xúc hoặc tâm lý - Phân biệt đối xử - Rình rập/bám theo - Quấy rối - Trả đũa **Hình ảnh/Cảm quan, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Những bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý **Lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm:

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
e. Một cách không phân biệt đối xử.	- Thông báo định kỳ cho nhân sự về việc dữ liệu cá nhân nào đang được lưu giữ và lý do tại sao - Cung cấp các cơ chế từ chối cho nhân sự nếu khả thi - Xác định rõ dữ liệu cá nhân nào có thể được sử dụng trong các quyết định tuyển dụng, thăng chức hoặc chấm dứt hợp đồng - Yêu cầu nhiều hơn một người xem xét các quyết định nhân sự có dựa vào dữ liệu cá nhân - Khi chuẩn bị hồ sơ cho người ra quyết định, loại bỏ dữ liệu không liên quan đến quyết định nhân sự - Ẩn danh hóa một số dữ liệu cá nhân nhất định trong quá trình tuyển dụng và thăng chức **Tài liệu và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Điều khoản hợp đồng của nhân sự không phải là nhân viên - Bản mô tả công việc - Tin tuyển dụng - Bảng lương - Cuống lương / Phiếu lương - Tuyển dụng	○ Họ hỏi xin thông tin chi tiết, nhưng tôi không chắc tại sao họ lại cần chúng." ○ "Đôi khi tôi cảm thấy các biểu mẫu mà chúng tôi điền có cả những câu hỏi không thực sự áp dụng cho vai trò của mình." ○ "Thông tin tôi cung cấp vì một lý do đôi khi lại xuất hiện ở những nơi không ngờ tới." ○ "Tôi không biết làm thế nào để kiểm tra xem công ty đang lưu giữ những thông tin gì về mình." ○ "Khi xảy ra sai sót trong hồ sơ của tôi, phải mất rất nhiều thời gian mới có người chịu sửa đổi." ○ "Tôi từng băn khoăn liệu các quyết định có bị ảnh hưởng bởi những yếu tố nằm ngoài hiệu suất làm việc của mình hay không." ○ "Trong quá trình nộp đơn, tôi đã rất ngạc nhiên trước một số câu hỏi mang tính cá nhân."

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Sổ đăng ký kiểm kê dữ liệu - Biểu mẫu thu thập dữ liệu/biểu mẫu đồng ý - Nhật ký kiểm soát truy cập - Dấu vết kiểm toán hệ thống dữ liệu - Hồ sơ lưu giữ và thải bỏ dữ liệu - Thăng tiến - Chấm dứt hợp đồng - Thông tin liên lạc nội bộ và bên ngoài - Phỏng vấn thôi việc **Số liệu đo lường, chẳng hạn như:** - % các danh mục dữ liệu có lý do chính đáng được lập thành văn bản - Thời gian trung bình kể từ lần cập nhật sổ đăng ký kiểm kê dữ liệu gần nhất - Tỷ lệ các lần cố gắng truy cập trái phép vào dữ liệu nhân sự - % các trường hợp sử dụng dữ liệu khớp với các mục đích thu thập đã nêu ban đầu - Tần suất thực hiện kiểm toán quyền truy cập hệ thống - % nhân sự nhận được thông báo bằng văn bản về việc sử dụng dữ liệu trong năm qua - Thời gian phản hồi trung bình đối với các yêu cầu truy cập/sửa đổi dữ liệu - % yêu cầu truy cập hoặc sửa đổi dữ liệu đã được giải quyết	

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Tần suất dữ liệu không liên quan đến công việc được tìm thấy trong hồ sơ quyết định nhân sự - % hồ sơ tuyển dụng trong đó dữ liệu cá nhân nhạy cảm đã được ẩn danh	
D7.3 - Tổ chức phải đảm bảo việc thu thập, phân phối, sử dụng, lưu trữ và xử lý dữ liệu cá nhân của nhân sự, tối thiểu như sau: **a. Chính xác, hợp lệ và đáng tin cậy;** **b. Giảm thiểu các loại và số lượng dữ liệu được thu thập;** **c. Đảm bảo an ninh và bảo mật phù hợp;** **d. Đảm bảo dữ liệu chỉ được lưu giữ trong thời gian cần thiết cho mục đích cụ thể và hợp pháp;** **e. Tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ của nhân sự; và**	**Các quy trình nhằm:** - Yêu cầu nhân sự xem lại và xác nhận dữ liệu cá nhân của họ hàng năm - Xác thực dữ liệu cá nhân đối chiếu với các giấy tờ chính thức trước khi nhập vào hệ thống - Nhân sự yêu cầu sửa đổi và theo dõi tiến độ hoàn thành - Bảng kiểm tra trước khi thu thập để chứng minh tính hợp lý cho từng loại dữ liệu được yêu cầu - Rà soát định kỳ các cơ sở dữ liệu để xác định và xóa các danh mục dữ liệu không cần thiết - Giới hạn quyền truy cập vào dữ liệu cá nhân theo vai trò - Yêu cầu đăng nhập, mật khẩu và phân quyền dựa trên vai trò đối với các hệ thống nhân sự - Trang bị tủ đựng tài liệu an toàn, kho lưu trữ có khóa cho các hồ sơ nhạy cảm và kiểm	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Đau khổ về tinh thần hoặc tâm lý - Phân biệt đối xử - Theo dõi lén lút - Quấy rối - Trả đũa **Trực quan/Thị giác, chẳng hạn như:** - Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Những bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Bàn làm việc hoặc tủ hồ sơ có các tệp dữ liệu cá nhân không khóa hoặc mở hé - Tiêu hủy tài liệu không đúng cách (ví dụ: dữ liệu cá nhân có thể nhìn thấy trong thùng rác hoặc thùng tái chế) **Lời nói, chẳng hạn như:**

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
f. Xem xét các rủi ro cụ thể đối với các nhóm dân số dễ bị tổn thương.	soát quyền ra vào phòng lưu trữ hồ sơ (ví dụ: thẻ từ, CCTV) - Yêu cầu nhân sự xử lý dữ liệu cá nhân phải ký thỏa thuận không tiết lộ thông tin/bảo mật - Xác định thời gian lưu giữ tối đa theo loại dữ liệu - Các giao thức tự động xóa hoặc ẩn danh hóa dựa trên thời gian lưu giữ - Thực hiện rà soát định kỳ để loại bỏ các tệp tin lỗi thời, không chính xác hoặc không cần thiết - Cung cấp các phương pháp tiêu hủy an toàn (ví dụ: cắt nhỏ, xóa dữ liệu kỹ thuật số, nhà cung cấp dịch vụ tiêu hủy có chứng nhận) - Hướng dẫn làm rõ quyền sở hữu đối với các tài liệu do nhân sự tạo ra - Thu thập các thỏa thuận bằng văn bản trước khi sử dụng sản phẩm cá nhân, hình ảnh hoặc đóng góp sáng tạo của nhân sự - Ghi nhận công nhận hoặc trả phí bản quyền khi sử dụng tác phẩm cá nhân, hình ảnh hoặc đóng góp sáng tạo của nhân sự - Đối với các nhóm dễ bị tổn thương, hạn chế khả năng hiển thị dữ liệu chỉ dành cho ban quản lý cấp cao nhất **Văn bản và Hồ sơ, chẳng hạn như:**	- Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: o “Tôi nhận thấy có sai sót trong hồ sơ của mình, nhưng phải mất nhiều thời gian mới sửa được.” o “Đôi khi phiếu lương của tôi hiển thị các thông tin chi tiết không khớp với những gì tôi đã nộp.” o “Tôi đã tình cờ nghe được các nhà quản lý thảo luận về thông tin riêng tư của người lao động.” o “Tôi đã rời công ty nhiều năm trước, nhưng tôi ngạc nhiên là họ vẫn giữ thông tin của tôi.” o “Tài liệu đào tạo của tôi được chia sẻ rộng rãi, nhưng tôi không được ghi nhận quyền tác giả.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Điều khoản hợp đồng đối với nhân sự không phải là nhân viên - Mô tả công việc - Thông báo tuyển dụng - Bảng lương - Phiếu lương / Cuống lương - Tuyển dụng - Sổ đăng ký kiểm kê dữ liệu - Biểu mẫu thu thập dữ liệu/biểu mẫu đồng ý - Nhật ký kiểm soát truy cập - Dấu vết kiểm toán hệ thống dữ liệu - Hồ sơ lưu giữ và thải bỏ dữ liệu - Thăng tiến - Chấm dứt hợp đồng - Truyền thông nội bộ và đối ngoại - Phỏng vấn thôi việc **Các số liệu, chẳng hạn như:** - % hồ sơ nhân sự được xác minh/cập nhật trong vòng 12 tháng qua - Thời gian giải quyết trung bình cho các yêu cầu đính chính - Tỷ lệ sai sót trong dữ liệu nhân sự - % biểu mẫu nhân sự có văn bản giải trình cho từng trường dữ liệu	

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- Tần suất phát hiện các trường dữ liệu không cần thiết trong quá trình rà soát định kỳ - Xu hướng giảm trong tổng số danh mục dữ liệu được thu thập trên mỗi nhân sự - % nhân sự thuộc bộ phận nhân sự/quản lý đã ký thỏa thuận bảo mật - % hệ thống dữ liệu cá nhân sử dụng mã hóa hoặc các giao thức an toàn khác - Thời gian trung bình để thu hồi quyền truy cập đối với nhân sự bị chấm dứt hợp đồng hoặc đã thôi việc - % hồ sơ đã quá thời hạn lưu giữ vẫn còn trong hệ thống - Tần suất thực hiện rà soát việc lưu giữ/tiêu hủy dữ liệu - % chứng chỉ tiêu hủy có sẵn để xác minh - % hợp đồng lao động và sổ tay nhân viên có chứa các điều khoản về quyền sở hữu trí tuệ	
D7.4 - Tổ chức phải đảm bảo nhân sự có nhận thức, hiểu biết, tiếp cận thông tin và các kênh giao tiếp phù hợp về: **a. Việc thu thập và sử dụng dữ liệu cá nhân của họ;**	**Quy trình cho:** - Áp phích, đồ họa thông tin và hướng dẫn một trang được dán tại các khu vực chung, giải thích các quyền của nhân sự và nghĩa vụ bảo vệ dữ liệu - Các buổi đào tạo chuyên biệt về quyền riêng tư và bảo vệ dữ liệu dành cho nhân viên mới tuyển dụng	**Tác động bất lợi, chẳng hạn như:** - Đau khổ về tinh thần hoặc tâm lý - Phân biệt đối xử - Theo dõi lén lút - Quấy rối - Trả đũa **Trực quan/Thị giác, chẳng hạn như:**

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
b. Chính sách, thủ tục, vai trò và trách nhiệm liên quan; và **c. Các quyền của họ, bao gồm quyền từ chối hoặc hạn chế việc thu thập và sử dụng, nếu có.**	- Các hội thảo dựa trên tình huống thực tế để xây dựng sự hiểu biết thực tiễn về quyền và trách nhiệm - Hệ thống tự phục vụ nơi nhân sự có thể xem lại hoặc yêu cầu đính chính dữ liệu cá nhân của họ - Chỉ định và truyền thông về các đầu mối phụ trách quyền riêng tư hoặc bảo vệ dữ liệu trong bộ phận nhân sự hoặc tuân thủ - Tất cả các tài liệu nâng cao nhận thức đều có sẵn bằng các ngôn ngữ liên quan và định dạng dễ tiếp cận cho nhân sự, bao gồm cả các nhóm dễ bị tổn thương **Văn bản và Hồ sơ, chẳng hạn như:** - Thỏa thuận/hợp đồng nhân sự - Điều khoản hợp đồng đối với nhân sự không phải là nhân viên - Mô tả công việc - Thông báo tuyển dụng - Sổ đăng ký kiểm kê dữ liệu - Biểu mẫu thu thập dữ liệu và biểu mẫu đồng ý cung cấp cho nhân sự - Truyền thông nội bộ và đối ngoại - Phỏng vấn thôi việc **Các số liệu, chẳng hạn như:**	- Bảng hướng dẫn - Ngôn ngữ cơ thể trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý - Những bất thường về giọng nói/lời nói trong các cuộc phỏng vấn với người lao động/ban quản lý **Lời nói, chẳng hạn như:** - Tuyên bố của nhân sự, bao gồm: o “Tôi nghĩ chúng tôi đã ký một cái gì đó về quyền riêng tư, nhưng tôi không thực sự nhớ nội dung của nó.” o “Đôi khi họ đề cập đến các quy tắc dữ liệu trong các cuộc họp, nhưng tôi không chắc nó có áp dụng cho mình hay không.” o “Tôi không rõ công ty thực sự lưu giữ thông tin gì về mình.” o “Sổ tay chỉ có bằng tiếng Anh, vì vậy tôi chỉ nhờ đồng nghiệp giải thích giúp.” o “Nếu tôi có câu hỏi về cách dữ liệu của mình được sử dụng, tôi không chắc mình sẽ tìm đến ai.”

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
	- % nhân sự đã nhận được định hướng hoặc đào tạo về việc sử dụng dữ liệu và các quyền của họ - Tần suất cập nhật chiến dịch nâng cao nhận thức hoặc chỉnh sửa tài liệu - Điểm kiểm tra kiến thức hoặc câu đố trung bình sau đào tạo - % chính sách và thủ tục có sẵn bằng các ngôn ngữ địa phương liên quan - Thời gian trung bình để cung cấp cho nhân sự các bản sao chính sách hoặc dữ liệu cá nhân của họ theo yêu cầu - % ủy ban hoặc cuộc họp có nội dung cập nhật về bảo vệ dữ liệu là mục nghị trình thường trực - % nhân sự báo cáo rằng họ hiểu cách dữ liệu cá nhân của họ được thu thập, sử dụng và bảo vệ (thông qua khảo sát hoặc phỏng vấn)	○ “Tôi sẽ không cảm thấy thoải mái khi nêu vấn đề này lên vì có thể nó sẽ không được xem xét nghiêm túc.”
D7.5 – Tổ chức phải xây dựng và triển khai các hệ thống quản lý hiệu quả để đáp ứng hoặc vượt quá các yêu cầu và nguyên tắc liên quan đến Quyền riêng tư trong toàn bộ hoạt	**Sẽ được phát triển sau…**	**Sẽ được phát triển sau…**

©Social Accountability International - 2026

Tiêu chí	Chỉ số mẫu	Chỉ số mẫu
động và mối quan hệ kinh doanh của mình…		

©Social Accountability International - 2026