

دليل معايير سلسلة التوريد في أمازون

يوفر دليل معايير سلسلة التوريد هذا (يشار إليه فيما بعد باسم "الدليل") إرشادات لجميع موردي السلع والخدمات لشركة أمازون والشركات التابعة لها، بما في ذلك مقدمي السلع والخدمات والبائعين وشركاء البيع والمقاولين والمقاولين من الباطن (يشار إليهم فيما بعد باسم "الموردين")، لضمان أن تلي وتتجاوز ممارساتهم التوقعات الواردة في معايير سلسلة التوريد في أمازون. تهدف هذه الوثيقة إلى أن تكون موردًا تكميليًا لتكوين معرفة المورد. لا تعدّل هذه الوثيقة أبدًا من المتطلبات المحددة في معايير سلسلة التوريد في أمازون أو تحل محلها. من المتوقع أن يمثل الموردون لمعايير سلسلة التوريد والقوانين واللوائح المعمول بها.



محتويات

3	مقدمة
3	ما هي معايير سلسلة التوريد في أمازون؟
3	من يحتاج إلى الامتثال لمعايير سلسلة التوريد في أمازون؟ هل هناك أي استثناءات؟
4	متطلبات التدقيق والتوقعات القانونية/التنظيمية
4	متطلبات التدقيق
4	عمليات التدقيق المقبولة
4	عمليات التدقيق التي تجريها الجمعيات الصناعية
4	عمليات التدقيق التي تديرها أمازون
5	برنامج سلامة البناء وأعمال الكهرباء والحماية من الحرائق والهيكل (BEFS)
5	منع حدوث المشكلات
5	تحليل الفجوات
5	السياسات وأدوات الرقابة الداخلية
5	المعالجة
5	الخطوات الرئيسية لعملية المعالجة
6	خطط العمل التصحيحية
6	متى تفكر أمازون في إنهاء العلاقة مع المورد؟
7	إدارة سلسلة التوريد
7	علاقات الموردين
7	آليات التظلم
7	الشفافية
7	البيئة
7	تنوع الموردين
8	الملاحق
8	الملحق 1: مسرد المصطلحات
8	الملحق 2: الأسئلة الشائعة
8	الملحق 3: متطلبات التوريد الخاصة بكل بلد
9	الملحق 4: مبادرات الصناعة وأصحاب المصلحة المتعددين
11	الملحق 6: نموذج إشعار التدقيق
11	الملحق 5: نموذج جدول أعمال التدقيق
11	الملحق 7: نموذج قائمة مراجعة وثائق التدقيق
12	الملحق 8: نموذج خطة العمل التصحيحية

مقدمة

ما هي معايير سلسلة التوريد في أمازون؟

تعد معايير سلسلة التوريد في أمازون (يشار إليها فيما بعد باسم "المعايير") أساسية في الأسلوب الذي تتبعه لتضمين احترام حقوق الإنسان في جميع أنشطتنا وعلاقاتنا التجارية.

يرتكز التزامنا ونهجنا على المعايير والأطر الدولية الرائدة التي وضعتها الأمم المتحدة (UN) ومنظمة العمل الدولية (ILO). تلتزم أمازون باحترام ودعم مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، وإعلان الأمم المتحدة العالمي لحقوق الإنسان، والاتفاقيات الأساسية لمنظمة العمل الدولية، وإعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل. وهذه المعايير مستمدة من المبادئ والمعايير والأطر المعترف بها دولياً أعلاه. عند تفسير هذه المعايير، تتبع المواد التوجيهية والتعاريف الخاصة بالأمم المتحدة ومنظمة العمل الدولية.

ترتكز هذه المعايير على مبادئ الشمولية والتحسين المستمر والمساءلة في سلسلة التوريد. نحن نتعامل مع الموردين الملتزمين بهذه المبادئ ويلتزم الموردون بهذه المعايير كشرط لممارسة الأعمال التجارية معنا. نقوم بتحديث هذه المعايير كل ثلاث سنوات على الأقل، والعمل مع أصحاب المصلحة

الخارجيين لمواءمة المتطلبات مع أفضل الممارسات والمعايير التنظيمية الحالية. يتم تضمين الالتزام بهذه المعايير في جميع اتفاقيات الشراء أو الخدمة مع أمازون.

يمكنك العثور على [النص الكامل للمعايير](#) على الإنترنت؛ وتوفر هذه المعايير بأكثر من 20 لغة.

من يحتاج إلى الامتثال لمعايير سلسلة التوريد في أمازون؟ هل هناك أي استثناءات؟

يجب على أي جهة خارجية تُنتج منتجًا يُباع في متاجرنا، أو تقدم منتجًا أو خدمة إلى أمازون، الامتثال لهذه المعايير.

يجب على الموردين اتباع جميع القوانين واللوائح المعمول بها ويجب أن يدعموا أمازون للقيام بالشيء نفسه، بما في ذلك من خلال الامتثال لأي طلبات من أمازون تتعلق بالامتثال للقوانين واللوائح. عند تعارض القانون المعمول به مع هذه المعايير، يجب على الموردين اتباع القانون بينما يحاولون إيجاد طرق لمراعاة مبادئ حقوق الإنسان المعترف بها دوليًا والتوقعات الواردة في المعايير.

متطلبات التدقيق والتوقعات القانونية/ التنظيمية

قد تقوم أمازون بإجراء تدقيق للموردين أثناء الإعداد لبدء العمل وبشكل دوري بعد ذلك لفهم الأداء الاجتماعي والبيئي. تغطي التقييمات أربع فئات: العمل، والصحة والسلامة، والبيئة، والأخلاق. عمليات التدقيق هي أداة لمساعدة الموردين على تحديد ومعالجة المشكلات المتعلقة بمعايير أمازون. قد يُطلب من الموردين أيضًا تلبية متطلبات قانونية وتنظيمية إضافية، على سبيل المثال، في حال كان مطلوبًا بموجب القانون، يجب على الموردين المشاركة في إجراءات العناية الواجبة المتعلقة بحقوق الإنسان والبيئة لتحديد المخاطر الأكثر بروزًا وإعطائها الأولوية ومعالجتها.

متطلبات التدقيق

عند الطلب، يجب على الموردين تقديم تدقيق معتمد من أمازون للمرافق التابعة لهم قبل تزويد أمازون بالمنتجات أو العمالة أو خدمات أخرى. يمكن للموردين تقديم تدقيق من جمعية صناعية معتمدة، أو 2 إكمال تدقيق تديره أمازون.

نحن شركاء مع مجموعة متنوعة من الجمعيات الصناعية؛ تساعد هذه المؤسسات الموردين على الحد من ازدواجية عمليات التدقيق وإعادة توزيع الموارد لمعالجة المشكلات والتحسين المستمر.

ما يمكن توقعه أثناء التدقيق:

- تفتيش جميع المناطق ضمن الموقع وأي أماكن معيشة يوفرها صاحب العمل.
- إجراء مقابلات أو استطلاعات رأي سرية للعمال بدون حضور إدارة الموقع.
- مراجعة وتحليل وثائق الموقع أو تراخيصه لتقييم أعمار العمال وعقودهم وتوضيحاتهم وساعات العمل وظروف مكان العمل.
- تحديد مشكلات الامتثال السابقة ومجالات التحسين.
- وضع خطة عمل تصحيحية.
- مراجعة تدابير المعالجة.

من المتوقع أن يتحل الموردين بالشفافية وأن يوفر الموردين للمدققين إمكانية الوصول الفوري إلى المرافق والسجلات والعمال، بما في ذلك العمال المؤقتين والعرضيين. إذا كشف التدقيق عن مشكلات، فقد تجري أمازون عملية تحقق معلنة أو غير معلنة في الموقع أو تطلب وثائق إضافية لتتبع جهود المعالجة.

اعتمادًا على المشكلات التي يتم العثور عليها، قد يتم تقييم الموردين عدة مرات في السنة، بما في ذلك تقييمات المتابعة لمعالجة أي مشكلات محددة يتم العثور عليها. عند الانتهاء من التقييم، يجب على الموردين تقديم خطة معالجة مفصلة على الفور لكل مشكلة يتم تحديدها.

تستند عمليات التشغيل في أمازون إلى سياسة التحسين المستمر. وعلى الرغم من أننا نحفظ بالحق في إنهاء العلاقة في أي وقت بسبب عدم تلبية معاييرنا، إلا أنه في معظم الحالات، سيحدث الإنهاء عندما يرفض المورد التعاون مع التقييم، أو يرفض تغيير السلوكيات أو الممارسات، أو لا يحرز تقدمًا ملموسًا في المعالجة.

نصائح حول التحضير للتدقيق:

- **الفهم:** تتوقع من الموردين مراجعة معاييرنا وفهمها. تم تصميم عمليات التدقيق لتحديد المشكلات الحالية والمحتملة وإجراء تحسينات. تتوقع أن يتسم الموردين بالانفتاح والشفافية أثناء عمليات التدقيق.
- **التحضير:** يجب على الموردين تقييم مرافقهم وعملياتهم لتحديد الفجوات بين ظروف العمل الحالية ومعايير أمازون.
- **الحصول على مساعدة:** يمكن للموردين استخدام موارد خارجية أو إكمال تقييم ذاتي أو المشاركة في مبادرة للصناعة.

عمليات التدقيق المقبولة

عمليات التدقيق التي تجريها الجمعيات الصناعية

عمليات التدقيق التي تجريها الجمعيات الصناعية هي مبادرات امثال اجتماعي تابعة لجهات خارجية أو برامج لأصحاب مصلحة متعددين؛ ويتم قبولها على نطاق واسع من قِبَل العلامات التجارية في العديد من الصناعات.

تقبل أمازون حاليًا عمليات التدقيق من الجمعيات الصناعية التالية:

- amfori BSCI
- عمل أفضل (BW)
- Responsible Business Alliance (RBA) (تقبل أمازون فقط عمليات التدقيق RBA VAP ولا تقبل عمليات التدقيق RBA SVAP)
- Sedex Members Ethical Trade Audit (SMETA)
- SA8000 Standard
- Social and Labor Convergence Program (SLCP)

عندما تطلب أمازون تدقيقًا، لن تقبل أمازون شهادات المرفق أو أختام الامتثال أو التقييمات الذاتية أو التقارير الجزئية أو التصنيفات بدلاً من التدقيق الكامل للمرفق.

إذا قدم الموردون تدقيقًا أجرته جمعية صناعية معتمدة، فإننا نحفظ بالحق في تحديد ما إذا كان التدقيق يوضح أن المرفق يفي بمعاييرنا.

سنراجع تقرير التدقيق ونبلغ المورد إذا كانت النتائج تفي بمعاييرنا. إذا لم تكن تفي بمعاييرنا، فسيحتاج الموردون إلى تقديم تدقيق متابعة يوضح أنه تم حل أي مشكلات تم العثور عليها.

لمزيد من المعلومات حول عمليات التدقيق التي تجريها الجمعيات الصناعية، بما في ذلك كيفية طلب التدقيق، يرجى التواصل عبر عنوان البريد الإلكتروني [*sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com)

عمليات التدقيق التي تديرها أمازون

يتم إجراء عمليات التدقيق التي تديرها أمازون من قِبَل شركات تدقيق معتمدة تابعة لجهات خارجية نيابةً عن أمازون. تعمل أمازون بشكل وثيق مع مدققين ذوي خبرة ومؤهلين للاستفادة من المعرفة الخاصة بالصناعة والمنطقة لتقييم ظروف العمل.

قبل إجراء التدقيق، قد تخطر أمازون الموردين بالتدقيق القادم. وتحتفظ أمازون بالحق في إجراء عمليات تدقيق معلنة أو شبه معلنة أو غير معلنة مع إشعار مسبق أو بدون.

يجب على الموردين منح المدققين حق الوصول إلى:

- جميع المباني المسجلة في الرخصة التجارية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر مرافق الإنتاج والمستودعات ومكاتب الإدارة والمهاجع والمقاصف التي يوفرها صاحب العمل.
- الوثائق المعمول بها، مثل السجلات المتعلقة بالتوظيف (بما في ذلك تلك الخاصة بالعمال المتعاقدين أو المؤقتين).
- العمال وإدارة الموقع لإجراء المقابلات.

يمكن أن تستغرق عمليات تدقيق أمازون يوم عمل كاملًا أو أكثر، اعتمادًا على حجم المرفق. ومن المتوقع أن يكون موظفو المرفق وممثلو وكالات العمال المعينون بالتدقيق متاحين أثناء إجراء التدقيق. عند الانتهاء، سيقوم المدقق بمشاركة ملخص المشكلات التي تم العثور عليها مع المورد، وتحديد أي مشكلات تحتاج إلى تصحيح على الفور. بعد التدقيق، سترسل أمازون طلبًا لإكمال خطة عمل تصحيحية، إذا لزم الأمر.

صرامة. يجب أن تنطبق هذه السياسة على جميع العمال، ويجب أن تتضمن التزاماً بإجراء العناية الواجبة لشركاء الأعمال المعنيين لمراقبة الامتثال للسياسة.

- **السلوك الأخلاقي:** مجموعة من السياسات التي تعزز السلوك الأخلاقي وتفرضه، بما في ذلك سياسة الهدايا والضيافة لتحديد ما إذا كان قبول أي هدية مناسباً أم لا، وسياسة المبلغين عن المخالفات (بما في ذلك سياسة ضد الانتقام)، وسياسات الموارد البشرية التي تعزز السلوك الأخلاقي، مثل فحص المتقدمين لشغل وظائف في الإدارة مع التحقق من الخلفية.
- **الأجور والمزايا:** سياسة تتماشى مع قوانين العمل المحلية وتطبق على جميع العمال (المباشرين والموفدين والمهاجرين والمتعاقدين والمؤقتين وبالقطعة وغير ذلك من الفئات، حسب الاقتضاء). في حالة عدم وجود مثل هذه القوانين، يتم تشجيع الموردين على وضع سياسات توفر مزايا للعمال، مثل الإجازات مدفوعة الأجر.
- **الصحة والسلامة:** أدوات رقابة لمنع المخاطر التي قد تسبب في إصابات أو وفيات وتشمل، على سبيل المثال لا الحصر، تكليف أفراد محددين بمسؤوليات محددة لضمان وجود معدات مناسبة في المرافق لمنع حدوث الحرائق وإطفائها، وأنه يتم فحصها واختبارها وصيانتها بانتظام. على الموردين تزويد العمال بالتدريب لمنع مخاطر الصحة والسلامة والتخفيف من حدتها والاستجابة لها، بما في ذلك إجراء تدريبات على الاستجابة لحالات الطوارئ.
- **ساعات العمل:** يجب على الموردين التحكم في ساعات العمل من خلال تكليف أفراد ذوي مسؤولية محددة وخاضعين للمساءلة من أجل إجراء تخطيط شامل للإنتاج و/أو التوظيف، وضمان التحكم في العوامل المساهمة، على سبيل المثال، إنشاء آلية للموافقة على العمل الإضافي تتطلب موافقة الإدارة العليا على ساعات العمل التي تتجاوز حدود ساعة العمل في الشركة.
- **المعاملة العادلة:** سياسة تلزم المورد بتشجيع المعاملة العادلة واحترام الموظفين. يجب أن تنص هذه السياسة على أنه لن يتم التسامح مع العنف أو أي شكل آخر من أشكال المضايقة أو الإساءة أو الإكراه. يجب أن تضمن السياسة وصول الموظفين إلى إجراءات سرية للشكاوى والتحقيق، وتلزم المورد باتخاذ إجراءات شاملة لتصحيح أي حوادث يتم الإبلاغ عنها.
- **التعيين المسؤول:** يجب أن تلزم هذه السياسة المورد بتزويد جميع العمال بشروط وأحكام توظيف كاملة ودقيقة، وأن تنص على أن المورد سيدفع جميع رسوم التوظيف، وإذا دفع أي عامل رسوماً، فعلى المورد تعويضه عن هذه التكاليف.
- **منع العمل القسري:** سياسة تحظر أي شكل من أشكال الاستعباد أو السخرة أو الاحتجاز أو العمل القسري، بما في ذلك العبودية وعمالة الأطفال والإتجار بالبشر. يمكن للموردين التحكم في مشكلات العمل القسري من خلال وضع إجراءات ومساءلة للفحص الفعال والتعاقد مع جهات خارجية أخلاقية، سواء كانت وكالات توظيف وتعيين، أو مقدمي أماكن معيشة، أو غيرهم من المقاولين.
- **عدم التمييز:** سياسة تُعرّف التمييز بوضوح وتنص على أن الممارسات التمييزية غير مقبولة. يجب أن تنص هذه السياسة على أنه يجب عدم التمييز ضد العمال أثناء تنفيذ إجراءات التوظيف أو إنهاء الخدمة أو أثناء فترة التوظيف. يجب أن تعلن السياسة أيضاً عن أنه لن تتم معاقبة العمال أو الانتقام منهم بسبب الإبلاغ عن أفعال أو سلوكيات تمييزية.

لمزيد من المعلومات حول هذه السياسات وغيرها، يرجى التواصل معنا من خلال عنوان البريد الإلكتروني *.sr-support@amazon.com

المعالجة

الخطوات الرئيسية لعملية المعالجة

عندما تحدد عمليات التدقيق أو آليات التظلم أو تقارير وسائل الإعلام أو المصادر الأخرى مشكلات، ستختلف عملية المعالجة بناءً على طبيعة المشكلات ونطاقها. القاسم المشترك بين جميع خطط المعالجة

برنامج سلامة البناء وأعمال الكهرباء والحماية من الحرائق والهيكل (BEFS)

يعد برنامج سلامة البناء وأعمال الكهرباء والحماية من الحرائق والهيكل (BEFS) من أمازون تقييماً خاصاً ومشكلة محددة لتحديد ومعالجة مشكلات السلامة المتعلقة بالهيكل وأعمال الكهرباء والحماية من الحرائق. يتجاوز هذا التقييم تغطية تدقيق الامتثال الاجتماعي التقليدي للتعلم في مشكلات السلامة التي تغطيها معايير سلسلة التوريد في أمازون وتحديد مجالات التحسين للمصانع المعنية.

تقييمات BEFS من المتطلبات الإلزامية لجميع المواقع الجديدة الموجودة في بنغلاديش. تقييمات BEFS مطلوبة أيضاً للمواقع في باكستان وكمبوديا، على أساس سنوي. هذا النطاق عرضة للتغيير.

تبدأ تقييمات BEFS بواسطة أمازون. عندما تتواصل أمازون مع الموردين لإجراء تقييمات BEFS، يتعين على الموردين التعاون مع جهة خارجية معينة لتحديد الجدول الزمني للتقييم. ومثله مثل التدقيق التقليدي، يُطلب من الموردين أيضاً التعاون والشفافية مع الجهة الخارجية في يوم إجراء التقييم. وبمجرد اكتمال التقييم، ستصدر أمازون خطة عمل تصحيحية، ويُطلب من الموردين تقديم تحديثات مرحلية منتظمة بشأن معالجتهم.

منع حدوث المشكلات

تعد قراءة معاييرنا وفهمها واحدة من أهم الخطوات التي يمكن أن يتخذها الموردون للتخفيف من المخاطر في عملياتهم. تُعتبر إدارة المخاطر من العوامل الرئيسية لمنع حدوث المشكلات وحماية أصحاب الحقوق.

نصيحة

قد تؤثر ممارسات الشراء والإنتاج، مثل المبيعات وتخطيط السعة وشراء المواد الخام على العمال. يجب على موردي أمازون مراعاة ما يلي عند التعامل مع مورديهم:

- يمكن أن تؤثر التكلفة وشروط الدفع والجدول الزمني للإنتاج على قدرة المورد على دفع الأجور المطلوبة قانوناً وتجنب العمل الإضافي المفرط؛ ويمكن لهذه الممارسات أيضاً أن تمنع استخدام متعاقدين من الباطن غير معلن عنهم؛
- عند إجراء أي تغييرات على طلبات الشراء، يجب تقديم إشعار كافٍ لمديري الإنتاج من أجل التخطيط وفقاً لذلك دون التسبب في العمل الإضافي المفرط؛
- يجب أن يكون التواصل مع مورديك متكرراً وفي الوقت المناسب، للسماح بإجراء التعديلات ودعم علاقة عمل مستدامة.

تحليل الفجوات

لفهم كيفية التزام ممارسات المرفق بمعايير أمازون بشكل أفضل، يجب على الموردين إجراء تحليل للفجوات. بعد قراءة معايير أمازون، يجب على الموردين جمع المعلومات والبيانات حول الوضع الحالي لمراقبتهم وعملياتهم، بما في ذلك مؤشرات الأداء ذات الصلة. سيساعد تحليل هذه البيانات في ضوء متطلبات أمازون على تحديد الاختلافات بين الوضع الحالي ومستوى الامتثال المطلوب. يمكن للموردين بعد ذلك وضع أولويات للفجوات التي تم تحديدها بناءً على مستوى المخاطر لديهم ووضع خطط عمل للحد من الفجوات والقضاء عليها.

السياسات وأدوات الرقابة الداخلية

يجب على الموردين وضع سياسات وأدوات رقابة داخلية لدعم توافقهم مع معايير أمازون. تعتبر السياسات والإجراءات الرقابية المكتوبة من العوامل الأساسية لضمان منع حدوث أي مخاطر وإجراء تحسين مستمر بشكل ثابت. يقدم هذا القسم أمثلة على السياسات وأدوات الرقابة، وهي ليست قائمة شاملة.

أمثلة على السياسات وأدوات الرقابة

- **الاحتفاظ بالوثائق:** سياسة تحظر جميع أشكال الاحتفاظ بالوثائق الشخصية للعمال، بما يتماشى مع المعايير الدولية والقوانين واللوائح المحلية، أيهما أكثر

التقييمات، يعمل فريقنا مباشرةً مع الموردين لمناقشة المشكلات المفتوحة والتقدم الذي تم إحرازه في عملية المعالجة. لدعم سلسلة التوريد الخاصة بنا، خصصنا فريقًا تعمل مباشرةً مع الموردين ومقدمي الخدمات الموجودين في البلدان الرئيسية للتوريد.

وندرک أن بعض المشكلات قد تستغرق وقتًا حتى تتم معالجتها بشكل فعال. في حالة المشكلات الشديدة، تتوقع من الموردين إظهار أنهم يحزنون تقدمًا ملموسًا نحو المعالجة ضمن جدول زمني محدد، اعتمادًا على المشكلة. في هذه الأثناء، نحتفظ بالحق في إجراء عمليات تدقيق في الموقع بهدف التحقق، سواء معلنة أو غير معلنة، أو طلب وثائق إضافية لتتبع جهود المعالجة.

نحن نقدم التدريب في الموقع وعن بُعد لدعم التحسين المستمر. ويتم أيضًا تشجيع الموردين على المشاركة في برامج التدريب الخارجية، مثل البرامج التعليمية التي تقدمها الجمعيات الصناعية، لتعلم كيفية التعرف على العمل القسري ومنعه، وكيفية الامتثال لمتطلبات الأجور وساعات العمل، وكيفية تنفيذ أنظمة الإدارة.

إشراك العمال في عملية CAP:

- طلب وجهات نظر العمال لتحديد الأسباب الجذرية للمشكلات والحلول المحتملة.
- تضمين ملاحظات العمال في خطة CAP للمساعدة في تحديد التغييرات المستدامة ومنع تكرار حدوث المشكلات.

متى تفكر أمازون في إنهاء العلاقة مع المورد؟

تحتفظ أمازون بالحق في التحقيق في مشكلات سلسلة التوريد في أي وقت، وتشير الانتهاكات المتكررة لمعاييرنا إلى أن الموردين لا يقومون بإجراء تحسينات مستدامة.

ستبدل أمازون قصارى جهدها للعمل مع الموردين لمعالجة أي مشكلة، بدلاً من إنهاء العلاقة التعاقدية، من أجل تحسين ظروف العمال. لدعم الموردين وعمالهم، ستساهم أمازون بتقديم دعم الخبراء والموارد حسب الحاجة.

أثناء المعالجة، يجوز لأمازون:

- تعليق عمليات الإنتاج أو الشراء أو التوريد الجديدة أثناء التحقيق وحتى يوافق المورد على خطة المعالجة.
- استئناف عمليات الإنتاج أو الشراء أو التوريد مؤقتًا أثناء المعالجة طالما تم استيفاء الخطوات الأساسية في خطة العمل.
- تعليق عمليات الإنتاج أو الشراء أو التوريد أثناء أي تأخير في استيفاء الخطوات الأساسية.
- إلغاء الارتباط بالمرفق إذا رفض المورد المعالجة أو فشل في إحراز تقدم ملموس.

سيتم النظر في الإنهاء في الحالات التالية:

- رفض الموردين التعاون مع التحقيق أو المشاركة في عملية المعالجة.
- عدم إحراز الموردين أي تقدم في خطة المعالجة.
- رفض الموردين تغيير السلوكيات أو الممارسات.

إذا كانت لديك مخاوف بشأن الامتثال لمعايير أمازون، يرجى إرسال بريد إلكتروني إلى [*sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com)

هو الحاجة إلى التصرف بسرعة، وإزالة الضرر، والعمل بما يخدم مصالح العمال، والالتزام بمنع حدوث مشكلات مماثلة في المستقبل.

أثناء عملية المعالجة، يتعين على الموردین:

1. التصرف بسرعة

في حالات معينة، ستقوم أمازون بإيقاف طلبات الإنتاج أو الشراء أو التوظيف الجديدة مؤقتًا وإخطار الموردين بأنهم مطالبون باتخاذ إجراء فوري. يتحمل الموردون مسؤولية معالجة الانتهاك (الانتهاكات) ضمن الجدول الزمني الذي تطلبه أمازون.

2. تحديد المشكلة

بناء على المشكلات التي يتم تحديدها، ستزود أمازون الموردين بإرشادات المعالجة فيما يتعلق بمعايير سلسلة التوريد الخاصة بنا. يتضمن ذلك خطوات لتصحيح عدم الامتثال.

3. إعطاء الأولوية للمعالجة من وجهة نظر العمال

أثناء التحقيقات، تعطي أمازون الأولوية للتعليقات الواردة من العمال، وسنعمل مباشرةً مع الموردين لفحص المشكلات، والتحقق المشترك في السبب الجذري، ووضع خطة عمل تصحيحية (CAP) بشكل مشترك.

4. وضع استجابة مناسبة وكاملة

سنعمل مع الموردين لضمان الوفاء بخطوات خطة المعالجة بشكل مستمر، وسنجري فحوصات دورية لضمان إحراز تقدم. نتوقع أن تتضمن خطط المعالجة التي يقدمها الموردون استثمارات قائمة على نظام الإدارة لمنع تكرار المشكلة.

مبدأ المعالجة الأساسي في أمازون: يجب أن يكون العمال في قلب أي جهد للمعالجة. نضع سلامة ومصالح العمال المتضررين أولاً.

خط العمل التصحيحية

خطة العمل التصحيحية (CAP) هي أداة لمساعدة الموردين على فهم المشكلات التي تم الكشف عنها أثناء التدقيق، ووضع خطة لمعالجة هذه المشكلات. يمكن أن تساعد خطة CAP الموردين باستمرار على تحسين أنظمة الإدارة والمراحل الأخيرة ضمن سلاسل التوريد.

بعد أن تتلقى أمازون نتائج التدقيق وتحللها، نقدم ملخصًا للمشكلات التي تم تحديدها في التدقيق. من المتوقع أن يقوم الموردون بمراجعة النتائج، ووضع خطة CAP تعمل على تفصيل الإجراءات الفورية لمعالجة المشكلات عالية الخطورة، وخطة طويلة الأجل لمنع تكرار هذه المشكلات. قد يؤدي عدم تنفيذ الإجراءات المدرجة في خطة CAP إلى منع المورد من مواصلة الإنتاج أو تقديم الخدمات أو العمالة إلى أمازون.

تتضمن خطة CAP ما يلي:

- شرح للسبب الجذري للمشكلة (المشكلات) التي تؤدي إلى عدم الامتثال.
- أي إجراء (إجراءات) تصحيحية فورية يجب اتخاذها.
- إجراء (إجراءات) وقائية طويلة الأجل للمساعدة في منع حدوث مشكلات مماثلة في المستقبل.
- الأفراد المسؤولون الذين سيتم تكليفهم بالإجراءات التصحيحية المطلوب اتخاذها والذين سيكونون مسؤولين عن التقدم.
- تاريخ الانتهاء المطلوب للإجراءات الفورية أو طويلة الأجل.

يجب على الموردين إكمال خطة CAP وإعادتها إلى [*amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com) خلال 20 يوم عمل من تاريخ تسلم تقرير خطة CAP النهائي. يتوفر نموذج لخطة CAP في الملحق 8.

نحن نتتبع عمليات المعالجة عن كثب ونجري تقييمات متابعة حسب الحاجة. بين

المؤقتين

- العمال وإدارة الموقع لإجراء المقابلات.

يمكن أن يؤدي عدم السماح للمدققين بالوصول الكامل إلى فشل التدقيق. إذا كانت هناك مناطق لا يمكن مشاهدتها أو سجلات لبعض مجموعات العمال لا يمكن توفيرها بسبب شروط مثل اتفاقيات عدم الإفشاء، يجب على الموردين إبلاغ أمازون قبل التدقيق.

متطلبات الشفافية:

- عدم الانخراط في سلوك غير قانوني أو خادع أو غير أخلاقي (على سبيل المثال: الرشوة)
- تقديم وثائق دقيقة حول ظروف العمل
- الكشف عن العلاقات، بما في ذلك وكالات العمل أو التوظيف
- منح المدققين إمكانية الوصول إلى جميع المباني والوثائق المعمول بها والعمال وإدارة الموقع

البيئة

نحن نشجع الموردين على عدم الاقتصار على استيفاء الالتزامات القانونية والالتزامات الامتثال، إنما أيضًا تحديد أهداف وإحراز تقدم نحو دمج الممارسات البيئية المستدامة في عملياتهم.

يمكن للموردين الحد من الآثار السلبية على البيئة من خلال تنفيذ أنظمة في مرافقهم تتميّز بما يلي:

- فهم استهلاك المياه والحد منه
- الحد من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري
- تحسين كفاءة استخدام الطاقة
- الحد من النفايات
- تتبع الآثار وتوثيقها والإبلاغ عنها

تنوع الموردين

يعد تعزيز التنوع والشمول لدى الموردين (SDI) أمرًا مهمًا لأمازون لأنه مفيد لأعمالنا، ويتوافق مع توقعات عملائنا، وهو الشيء الصحيح الذي يجب القيام به للمجتمع ككل. يسترشد برنامج التنوع لدى الموردين في أمازون بطموحنا لتوسيع فرص الشراء إلى الشركات التي تتميّز بالتنوع، وذلك بهدف تعزيز الابتكار في سلسلة التوريد وتقديم مجموعة أوسع من المنتجات والخدمات للعملاء.

نشجع الموردين على النظر في سلاسل التوريد الخاصة بهم وسن سياسات وتدابير لتعزيز التنوع والمساواة والشمول.

إدارة سلسلة التوريد

نحن ندرك أن سلاسل التوريد معقدة ومن الصعب مراقبتها. نطلب من الموردين مراقبة سلسلة التوريد الخاصة بهم بانتظام لتحديد أي مخاطر ومعالجتها.

علاقات الموردين

نتوقع من موردينا الكشف عن جميع العلاقات، بما في ذلك استخدام المقاولين من الباطن أو وكلاء العمالة، قبل بدء الإنتاج أو تقديم الخدمات أو العمالة إلى أمازون.

يجب على الموردين الكشف عن العلاقات داخل سلاسل التوريد الخاصة بهم حيث يتم تكليف طرف مختلف عن الكيان الذي تعاقدت معه أمازون بعمليات الإنتاج أو العمليات ذات الصلة. يجب على الموردين تأكيد أن أي موردين من المستوى الفرعي أو أي مقاولين من الباطن يقدمون منتجات أو خدمات أو عمالة مباشرة أو غير مباشرة لأمازون يمثلون أيضًا لمعايرنا.

نحتفظ بالحق في التدقيق في المرافق المشاركة في إنتاج منتجات أمازون، بما في ذلك المرافق التي تنتج أجزاء المكونات أو المواد الخام، أو التي تساهم في عملية الإنتاج (مثل الكي والغسيل والتطهير والتجميد والأحزمة الناقلة ومعدات تكنولوجيا المعلومات خارج الموقع، وما إلى ذلك). قد يطلب موظفو أمازون أو المدققون الذين يجرّون التقييمات نبأً عن أمازون مراجعة الوثائق ذات الصلة للتحقق من نظام المورد لضمان الامتثال بين الموردين والمقاولين من الباطن من الدرجة التالية.

آليات التظلم

آليات التظلم هي عمليات تسمح لمختلف الأطراف (العمال، أفراد المجتمع، العملاء)، أو وكلائهم (منظمات المجتمع المدني، وممثلو الاتحادات العمالية، وما إلى ذلك)، بتقديم شكاوى والبحث عن حل لأي آثار سلبية عانوا منها نتيجةً للأنشطة التجارية. يمكن أن تكون هذه الآليات بسيطة مثل خط ساخن أو عنوان بريد إلكتروني. أو يمكن أن تكون معقدة مثل أداة قائمة على الويب، أو مركز مجتمعي يتلقى الاستفسارات، أو خدمة من جهة خارجية. يجب إنشاء الآلية بطريقة تسمح لمختلف الأطراف بتقديم تظلماتهم ومعالجتها بطريقة يسهل الوصول إليها وشفافة ويمكن توقعها وتؤدي إلى معالجة الادعاءات القائمة على أسس سليمة.

للأسئلة المتعلقة بآليات التظلم، بما في ذلك الحصول على المساعدة في إنشاء آلية، يرجى التواصل على عنوان البريد الإلكتروني sr-support@amazon.com

الشفافية

توقع أمازون أن يكون الموردون صادقين ومباشرين في طريقة إدارة أعمالهم ومعاملة عمالهم.

نحن لا نعمل مع الموردين غير الصادقين معنا. نحن نتفهم أن الموردين قد يواجهون تحديات في تلبية متطلبات معينة أو معايير الجمعيات الصناعية؛ هدفنا النهائي هو مساعدة الموردين الملتزمين على تحسين أماكن عملهم وحماية عمالهم بشكل أفضل، حتى لو استغرق الأمر وقتًا. يمكننا دعم الموردين في تطوير خطة عمل يتفق عليها الطرفان للحفاظ على الامتثال لمعايرنا بمرور الوقت.

تتطلب معايير الشفافية لدينا من الموردين تقديم وثائق دقيقة حول ظروف العمل في المرفق. انظر الملحق 7 للاطلاع على أمثلة.

أثناء التدقيق، سيكون على الموردين منح المدققين حق الوصول إلى:

- جميع المباني المسجلة في الرخصة التجارية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر مكاتب الإدارة وسجلات الموظفين ومرافق الإنتاج والمستودعات والمهاجع والمقاصف وأماكن المعيشة.
- المستندات المعمول بها (بما في ذلك تلك الخاصة بالعمال المتعاقدين أو

الملاحق

الملحق 1: مسرد المصطلحات

تدقيق تديره أمازون: عملية تدقيق في مرافق الموردين تجريه شركة تدقيق تابعة لجهة خارجية نيابةً عن أمازون.

عمليات تدقيق معلنة: سيتم إرسال إشعار التدقيق إلى المرفق والأطراف ذات الصلة، ويتصل المدقق بالمرفق لتأكيد معلومات الاتصال بالمرفق والتاريخ الذي سيتم فيه إجراء التدقيق.

مشكلات تم العثور عليها من خلال التدقيق: مشكلة تم اكتشافها في المرفق التابع لمورد أو مقدم خدمة أو مقاول من الباطن يتعامل مع أمازون. يمكن تحديد المشكلات التي يتم العثور عليها من خلال التدقيق عن طريق أي آلية تقييم رسمية أو غير رسمية (على سبيل المثال: زيارة للموقع، تدقيق، استطلاع رأي).

خطة عمل تصحيحية (CAP): ملخص للمشكلات التي يتم تحديدها في التدقيق والتي تحتاج إلى تصحيح. يجب على الموردين مراجعة خطة CAP وتنفيذ خطوات لمعالجة المشكلات الملحّة، بالإضافة إلى وضع خطة طويلة الأجل لمنع تكرار المشكلات.

مرفق: أي موقع يتم فيه إنتاج أو توريد منتجات تحمل علامة أمازون التجارية أو المنتجات المصممة وفقاً لمواصفات أمازون (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الأنشطة التالية: المعالجة أو التشطيب أو التجميع أو التوزيع أو التوصيل).

تدقيق تجريه جمعية صناعية: تدقيق تجريه مؤسسة امثال اجتماعي معتمدة تابعة لجهة خارجية أو مبادرة لأصحاب مصلحة متعددين.

قانون (قوانين): أي قوانين أو لوائح أو قواعد معمول بها تنطبق على مورد أو مرفق. ويشمل ذلك القوانين المحلية والوطنية واللوائح والقواعد والمعاهدات الوطنية.

متطلبات التأهل: أدنى مستوى من الامتثال لمعايير سلسلة التوريد في أمازون والذي يجب أن يفي به الموردون والمرافق للتأهل كمورد لأمازون.

معالجة: إثبات أنه تم تصحيح انتهاك لمعايير سلسلة التوريد في أمازون وتم اتخاذ إجراءات لمنع تكرار المشكلة. يجب إثبات المعالجة من خلال طريقة تحقق معتمدة تحدها أمازون.

عمليات تدقيق شبه معلنة: سيتم إرسال إشعار التدقيق إلى المرفق والأطراف ذات الصلة. سيتصل المدقق بالمرفق لتأكيد معلومات الاتصال والاتفاق على فترة مدتها أسبوع أو أسبوعين يتم إجراء التدقيق خلالها. ولن يقدم المدقق تاريخاً محدداً لإجراء التدقيق.

مقاول (مقاولون) من الباطن: فرد أو شركة توقع عقداً لأداء جزء من الالتزامات المنصوص عليها في عقد طرف آخر أو كلها.

مورد (موردون): كيان ينتج أو يصنع أو يجمع أو يوفر سلعةً أو خدمات أو عمالة لأمازون.

معايير سلسلة التوريد: تتضمن معايير سلسلة التوريد في أمازون (يشار إليها فيما بعد باسم «المعايير»)، المتطلبات والتوقعات للموردين في سلسلة التوريد في أمازون والموردين الذين يدعمون عمليات أمازون.

عمليات تدقيق غير معلنة: لن يتلقى المرفق إشعاراً مسبقاً. يجوز للمدقق الاتصال بالمرفق لتقديم إشعار بأنه سيتم إجراء تدقيق في المستقبل، ولكن دون تقديم تاريخ محدد.

عامل: صاحب الحقوق الأساسي في المرفق، وقد تم توظيفه بدوام كامل أو بدوام جزئي أو بشكل مؤقت أو على أساس تعاقد من قبل مورد أو مقدم خدمة.

الملحق 2: الأسئلة الشائعة

كيف أعرف ما إذا كنت بحاجة إلى اجتياز تدقيق قبل العمل مع أمازون؟

ستستل بك أمازون إذا كنت بحاجة إلى اجتياز تدقيق. نتوقع من جميع موردينا، ومورديهم ومقاوليهم من الباطن، الامتثال لمعايير سلسلة التوريد في أمازون.

إذا كنت قد قدمت تدقيقاً أجرته جمعية صناعية، فهل هذا يعني أنني أمثل لمعايير أمازون؟

لا يعني تقديم تدقيق أجرته جمعية صناعية أن الموقع المدقق يفي بمعايير المسؤولية الاجتماعية لشركة أمازون. ستقوم أمازون بمراجعة التقرير لتحديد حالة الامتثال. سيخبرك شريك الأعمال في أمازون إذا كانت نتائج التدقيق الذي أجرته الجمعية الصناعية لا تفي بمعايير أمازون، وفي هذه الحالة، سيطلب منك الخضوع لتدقيق جديد تجريه جمعية صناعية أو تدقيق تديره أمازون لضمان حل المشكلات التي تم تحديدها.

إذا تم قبول التدقيق الذي أجرته الجمعية الصناعية، فهل يتعين علي الخضوع لتدقيق تديره أمازون كذلك؟

ستقبل أمازون بعض عمليات التدقيق التي تجريها الجمعيات الصناعية إذا كانت تفي بمتطلباتنا، بدلاً من إجراء تدقيق تديره أمازون. ومع ذلك، تحتفظ أمازون بالحق في إجراء تقييمات في أي وقت.

كم من الوقت ستستغرق عملية التدقيق؟

يعتمد طول التدقيق على حجم المرفق الذي يتم تقييمه وعدد العمال الذين تم إجراء مقابلات معهم. ستستغرق عمليات التدقيق يوم عمل كاملاً على الأقل.

أين يمكنني الحصول على مزيد من المعلومات؟

اتصل بشريك الأعمال في أمازون إذا كانت لديك أسئلة حول عمليات التدقيق التي أجريت مؤخراً أو القادمة.

من يدفع مقابل عمليات التدقيق التي تجريها الجمعيات الصناعية (IAA)/عمليات التدقيق التي تديرها أمازون (AMA)؟

من المتوقع أن يدفع الموردون مقابل جميع عمليات التدقيق التي تجريها الجمعيات الصناعية (IAA)، بما في ذلك عمليات التدقيق الأولية والتالية من أجل المتابعة لبرنامج التقارب الاجتماعي والعمل (SLCP). الاستثناء الوحيد هو عمليات التدقيق التي يتم إجراؤها بهدف التحقق في إطار برنامج SLCP، والتي ستدفع أمازون مقابلها. ستدفع أمازون أيضاً مقابل عمليات التدقيق التي تديرها أمازون.

للاتصال بفريق المسؤولية الاجتماعية في أمازون، يرجى إرسال بريد إلكتروني إلى sr-support@amazon.com*

الملحق 3: متطلبات التوريد الخاصة بكل بلد

لدى أمازون متطلبات إضافية ذات صلة بالتوريد للبلدان التالية. يجب على الموردين الموجودين في هذه البلدان الاتصال بشريك الأعمال في أمازون للحصول على مزيد من المعلومات.

- أفغانستان
- الجزائر
- أنغولا
- بنغلاديش*
- بوروندي
- الكاميرون

الملحق 4: مبادرات الصناعة وأصحاب المصلحة المتعددين

لمساعدة الموردين على تلبية معاييرنا ومستويات أعلى منها، نوصي بالاستعانة بالموارد والبرامج والأدوات التالية التي توفرها مبادرات الجمعيات الصناعية وأصحاب المصلحة المتعددين. قد تتغير المعلومات الواردة أدناه.

amforiBSCI

amfori هي جمعية أعمال معنية بالتجارة المفتوحة والمستدامة، وتجمع أكثر من 2,300 من تجار التجزئة والمستوردين والعلامات التجارية والجمعيات من أكثر من 40 بلدًا.

- الموقع الإلكتروني الرئيسي: amfori.org
- بوابة الموردين: amfori.org/en/solutions/tools/amfori-sustainability-portal
- بوابة التعليم الإلكتروني: amfori.org/en/solutions/tools/amfori-academy

التدريب الموصى به

تقدم أكاديمية amfori مجموعة واسعة من التدريبات، مثل ورش العمل والتعلم الإلكتروني. نوصي بما يلي:

- بدء العمل مع amfori BSCI
- مقدمة حول أنظمة الإدارة الاجتماعية
- الصحة والسلامة المهنية
- صياغة خطة معالجة
- الأجر العادل وساعات العمل المناسبة

أدوات تقييم المخاطر

- منصة amfori BSCI: توفر نظرة عامة على سلاسل التوريد للحد من ازدواجية الجهود وتوفير المال والمساعدة في تحديد التحسينات.
- برنامج نزهة التدقيق: عملية قبول شاملة ومستقلة لمشاركة شركات التدقيق في أنشطة amfori BSCI.
- أداة العناية الواجبة حسب البلد: تساعد الأعضاء على فهم سلسلة التوريد الخاصة بهم وإدارة أي مخاطر محتملة.

عمل أفضل

يجب على جميع الموردين المؤهلين في بنغلاديش وكمبوديا وإثيوبيا وهايتي التسجيل في برنامج «عمل أفضل». نشجع أيضًا جميع الموردين الموجودين في البلدان التي يعمل فيها برنامج «عمل أفضل» على التسجيل (بنغلاديش وكمبوديا وإثيوبيا وهايتي واندونيسيا والأردن ونيكاراغوا وفيتنام)

- الموقع الإلكتروني الرئيسي: betterwork.org
- بوابة الموردين: portal.betterwork.org
- بوابة التعليم الإلكتروني: betterwork.org/training

التدريب الموصى به

يقدم برنامج «عمل أفضل» دورات تدريبية في مجالات مثل مهارات التواصل والتفاوض والإشراف والعلاقات الصناعية والصحة والسلامة المهنية ومنع التحرش. يركز التدريب على مساعدة المشاركين على حل مشكلات واقعية بطريقة عملية.

حزمة خدمات المصانع

يقدم برنامج «عمل أفضل» حزمة خدمات المصانع في بنغلاديش وكمبوديا وهايتي والأردن واندونيسيا ونيكاراغوا وفيتنام.

- جمهورية أفريقيا الوسطى
- كمبوديا*
- تشاد
- جزر القمر
- الكونغو
- جيبوتي
- جمهورية الكونغو الديمقراطية
- مصر
- غينيا الاستوائية
- إريتريا
- إثيوبيا*
- الجابون
- غينيا
- غينيا بيساو
- هايتي*
- العراق
- لبنان
- ليبيريا
- ليبيا
- مدغشقر
- مالي
- موريتانيا
- موزمبيق
- ميانمار
- النيجر
- نيجيريا
- باكستان
- الصومال
- جنوب السودان
- طاجيكستان
- توغو
- تركمانستان
- زيمبابوي
- أوزبكستان
- فنزويلا
- اليمن

Social and Labor Convergence Program (SLCP)

SLCP هي مبادرة لأصحاب مصلحة متعددين تم إنشاؤها لمعالجة مشكلة استنزاف الجهود في التدقيق ضمن سلاسل التوريد، مع التركيز الأولي على قطاعي الملابس والأحذية. تجدر الإشارة إلى أن Converged Assessment Framework (CAF) التابع لمبادرة SLCP مصمم ليحل محل جميع برامج التدقيق الاجتماعي المملوكة لجهات معينة باستخدام تقييم واحد لجمع البيانات الاجتماعية وبيانات العمالة والتحقق منها.

- بوابة الموردين: slconvergence.org
- إرشادات الموردين: slconvergence.org/tool
- معلومات التكلفة:
- ما هي التكاليف المتعلقة بالمشاركة في SLCP؟
- ما هي التكاليف المرتبطة بتقييم SLCP؟
- مشاركة نتائج التدقيق:
- أرسل رابط التقرير من بوابة SLCP إلى sr-support@amazon.com
- معلومات إضافية حول مشاركة التقارير

Social Accountability International SA8000

Social Accountability International (SAI) هي مؤسسة عالمية غير حكومية تعمل على النهوض بحقوق الإنسان في العمل. تملك SAI معيار SA8000 وتقوم بتحديثه بانتظام للاستجابة إلى مشكلات الحقوق الاجتماعية وحقوق الإنسان الجديدة والناشئة. على الرغم من أن SAI تقدّم إرشادات حول تنفيذ المعيار وتحدد منهجية التدقيق الخاصة بالبرنامج، إلا أن جميع عمليات تدقيق SA8000 يتم إجراؤها من قِبَل هيئات اعتماد (بمعنى شركات تدقيق مؤهلة) تتلقى اعتمادًا من القسم الذي تديره SAI بشكل مستقل، وهو خدمات اعتماد المساءلة الاجتماعية (SAAS).

- الموقع الإلكتروني: sa-intl.org
- إرشادات الموردين: sa-intl.org/resources/sa8000-getting-started
- معلومات التكلفة: sa-intl.org/resources/sa8000-certification-costs
- مشاركة نتائج التدقيق:
- أرسل رسالة بريد إلكتروني إلى sr-support@amazon.com تتضمن:
- 0 المرحلة 2 من التدقيق
- 0 أحدث تدقيق للمراقبة (يحدث كل 6 أشهر)
- 0 شهادة صالحة (صالحة لمدة 3 سنوات)

تمر المصانع المسجلة في «عمل أفضل» بعملية تعلم، بما في ذلك التقييمات والخدمات الاستشارية والندوات الصناعية والتدريب.

Responsible Business Alliance

RBA، المعروف سابقًا باسم Electronic Industry Citizenship Coalition، هو مؤسسة غير ربحية تتألف من تجار وموردي إلكترونيات وتجزئة وسيارات وألعاب، وهم يتعاونون لتحسين ظروف العمل والبيئة.

- الموقع الإلكتروني الرئيسي: responsiblebusiness.org
- بوابة الموردين: rba-online.org
- بوابة التعليم الإلكتروني: academy.responsiblebusiness.org

التدريب الموصى به

يمكن لأعضاء RBA الاستفادة من مجموعة من أدوات التدريب والتقييم من RBA. نوصي بما يلي للبدء:

- مدونة قواعد السلوك في RBA
- التقييمات والمعالجة 1: تقييمات المصنع
- التقييمات والمعالجة 2: الشفافية والأخلاق
- التقييمات والمعالجة 3: خطط العمل التصحيحية

أدوات تقييم المخاطر

- الفعاليات التدريبية: يستضيف RBA فعاليات توعية عالمية وتدريبات يكون الحضور فيها شخصيًا، ويمكن للأعضاء الاشتراك في نشرة الفعاليات.
- مبادرة المصنع المسؤول: يوفر بنية موحدة لأدوات وبرامج RBA على مستوى المصنع الموجهة للشركات التي تتطلع إلى تقييم وتطوير سلسلة التوريد لديها على جميع مستويات النضج.

Sedex

تقبل أمازون فقط عمليات تدقيق Sedex التي تجريها الشركات ذات العضوية الكاملة في APSCA، تتوفر على الإنترنت قائمة محدّثة بالشركات المعتمد.

Sedex هي مؤسسة عالمية قائمة على العضوية توفر الأدوات والخدمات والإرشادات والتدريب لمساعدة الموردين على تحديد مخاطر سلسلة التوريد الخاصة بهم وإدارتها. تضم Sedex أكثر من 55,000 عضو في أكثر من 180 بلدًا، عبر 35 قطاعًا صناعيًا.

- الموقع الإلكتروني الرئيسي: sedex.com
- بوابة الموردين: sedex.com/become-a-member/supplier-membership
- بوابة التعليم الإلكتروني: sedex.com/training

التدريب الموصى به

- مقدمة حول SMETA
- تدريب المشترين
- تدريب الموردين
- تدريب المدققين

أدوات تقييم المخاطر

- تدقيق SMETA: منهجية تدقيق مصممة لمساعدة المدققين على إجراء عمليات تدقيق عالية الجودة.
- Sedex Advance: واحدة من أكبر منصات البيانات الأخلاقية التعاونية للمشتريين والموردين والمدققين.
- يمكن للموردين الذين ينضمون إلى Sedex الوصول أيضًا إلى الأدوات المخصصة للأعضاء فقط

الملحق 5: نموذج جدول أعمال التدقيق

يتم توفير نموذج جدول أعمال التدقيق هذا كنموذج مرجعي فقط. قد تختلف مدة كل مرحلة من مراحل التدقيق حسب المرفق.

- 1. اجتماع افتتاحي:** مناقشة عملية التدقيق ومراجعة وثيقة «السلوك المتوقع من الموردين والمراجعين». - 30 دقيقة
- 2. جولة في أنحاء المرفق:** جولة في المرفق (جميع مناطق الإنتاج، المستودعات، المقاصف، المهاجع). يلتقط المدققون الصور خلال هذه الجولة. - ساعة إلى ساعتين
- 3. مقابلات مع الإدارة والعمال:** إجراء مقابلات سرية مع العمال، بما في ذلك العمال المباشرين وغير المباشرين (عادة ما تستغرق من 10 إلى 25، أو حسب تقدير المدقق). ساعتان إلى 4 ساعات
- 4. مراجعة الوثائق:** قبل التدقيق، ستلقى قائمة بالسجلات و/أو الوثائق من المدقق لمراجعتها خلال هذا الوقت. - ساعتان إلى 3 ساعات
- 5. اجتماع ختامي:** سيجتمع المدققون مع إدارة المرفق لمراجعة المشكلات الأولية التي تم العثور عليها ومناقشة الخطوات التالية. - 30 دقيقة

الملحق 6: نموذج إشعار التدقيق

From: sr-support@amazon.com
To: Supplier Emails
CC: Supplier Emails
Subject: Amazon Social Responsibility - Importance of Transparency | Initial Audit | A-##### | Facility Name | ST-##### | Company Name | Country

Dear Suppliers

As a potential or existing Amazon supplier, you are required to undergo a Social Responsibility (SR) audit to demonstrate compliance with Amazon's Supply Chain Standards.

Failure to meet and maintain these requirements may result in your factory losing eligibility for initial or continued Amazon production until you can demonstrate compliance. We partner with third party audit firms to monitor compliance. See below for next steps.

Next Steps:

1. Please review the Site Information attachment and confirm the details are correct.
2. One of Amazon's third-party audit firms (Elevate, Intertek, Bureau Veritas or SGS) will email you within the next few days to schedule the audit. Please be sure to respond to them right away to avoid any delay.

Preparation Steps and Resources:

1. Review Amazon's Supply Chain Standards (<https://amzn.to/supply-chain-standards>)
2. Download and review Amazon's Supplier Manual (<https://amzn.to/supplier-manual>)
3. Review the attached Audit Guidance and Detailed Supplier Standards to understand audit scope and supplier expectations. Pay close attention to pages 4 and 5, which provides examples of non-conformances that Amazon considers high-risk.

Transparency requirement.

Transparency is critically important to maintaining your business relationship with Amazon. Amazon's [Supplier Manual](https://sustainability.aboutamazon.com/people/supply-chain/section-nav-id-0) (<https://sustainability.aboutamazon.com/people/supply-chain/section-nav-id-0>) provides transparency guidance for suppliers. We expect suppliers to be open and honest with auditors performing audits on Amazon's behalf. This means:

- **We expect suppliers to provide accurate records, including truthful wage and attendance records, to verify working conditions.** Amazon understands that many factors can lead to hours worked on scheduled days of rest and holidays, and we are willing to work with suppliers that are truthful about working hours and have a plan to *reduce working hours over time*, towards compliance with Amazon's Supplier Code of Conduct. Conversely, suppliers who falsify information related to working hours, wages, social benefits, or permits and inspection reports receive an **ALERT** finding, which could jeopardize their business relationship with Amazon. *Please refer to attached Transparency Overview to learn more.*
- **We expect suppliers will provide full access to facility.** This includes access to all production and common areas affiliated with your business license, including areas not specific to Amazon (e.g. other client production areas, warehouses, canteen, dormitory). If suppliers do not allow auditors full access, this will be noted as an **ALERT** audit finding. If supplier has concerns about providing auditors access to all areas of the facility, please notify the audit firm in advance of the audit. *Please refer to attached SR Audit Guidance (part 2) to learn more.*
- **We expect suppliers will provide full access to documents and workers.** This includes access to truthful worker records, including time, payroll, and personnel records for a sample of directly hired employees and engaging labor agencies to have records on-site for indirectly hired workers (e.g., contract, temporary, dispatch, intern). We expect suppliers will allow auditors to interview workers involved in production and related processes, sampled from direct employees and indirectly hired workers if present.
- **We expect suppliers will act ethically and transparently.** This means that suppliers will not coach or threaten workers or management personnel to provide false information to auditors, falsify or destroy records prior to the audit, or attempt to bribe auditors.

Please respond to this email with any questions or concerns.

Regards,
 Amazon Social Responsibility

الصناعية

- تقارير/تصاريح التفتيش الحكومية (مثل الصرف الصحي والسلامة من الحرائق والسلامة الهيكلية والامتثال البيئي)

- قائمة موجزة بشهادة التسجيل والتفتيش للمعدات الخاصة (على سبيل المثال: رافعة، مصعد، مولد، غلاية، وعاء ضغط، رافعة شوكية)، وشهادة المشغل

- وثائق أخرى (إن انطبق) تتعلق بعقود البائعين/المقاولين من الباطن (مثل المقصف، الأمن، المرافق)

سياسات وإجراءات المرفق

- قواعد المرفق/دليل الموظفين
- السياسات المتعلقة بالتوظيف/التعيين، وعمالة الأطفال، والأجور وساعات العمل،

الملحق 7: نموذج قائمة مراجعة وثائق التدقيق

الغرض من هذه القائمة هو مساعدة الموردين على تجميع السجلات والوثائق اللازمة لإجراء التدقيق. سيتم احترام سرية جميع المعلومات المملوكة لأطراف معينة. يجب توفير الوثائق الأصلية الخاصة بجميع العمال أثناء التدقيق، بما في ذلك العمال المتعاقدين والمؤقتين. هذه القائمة ليست شاملة، وقد يطلب المدققون وثائق إضافية.

وثائق العمل

- الترخيص و/أو التسجيل و/أو التصريح التجاري/الصناعي و/أو الشهادة التجارية/

الملحق 8: نموذج خطة العمل التصحيحية

ستساعدك معرفة وفهم السبب الجذري لمشكلة عدم الامتثال على تحديد أفضل الإجراءات التصحيحية لمعالجة المشكلات العاجلة ومنع تكرارها. عند مراجعة نتائج التدقيق وإنشاء CAP، أسأل نفسك ما يلي:

المعرفة: هل حدثت المشكلة بسبب نقص الوعي أو المعرفة؟

التكليف: هل حدثت المشكلة بسبب عدم تعيين المسؤولية بوضوح؟

الأدوات: هل حدثت المشكلة بسبب عدم توفر الأدوات المناسبة؟

التدريب: هل حدثت المشكلة بسبب نقص التدريب المناسب؟

المساءلة: هل حدثت المشكلة بسبب الافتقار إلى المساءلة؟

الموارد: هل حدثت المشكلة بسبب عدم كفاية الموارد مثل الميزانية أو المساحة؟

(استمر في الصفحة التالية)

والإجراءات التأديبية، والمزايا والبدلات، والتمييز والتحرش، والتظلم، وحرية تكوين النقابات، والصحة والسلامة، والبيئة، والتدريب

وثائق الموظفين

- ملفات الموظفين (مثل طلب التوظيف وعقود العمل والإشعارات التأديبية ونسخ وثائق الهوية وتصاريح العمل وسجلات الاستقالة)
- سجلات تسجيل العمال والفحص الصحي (إن انطبق)
- إثبات العمر للمتدربين/المتمرنين/الطلاب العاملين (إن انطبق)

وثائق الرواتب والحضور

- سجلات الرواتب وسجلات فترات العمل (العمل العادي والإضافي) بما في ذلك التنازل الحكومي/تصريح العمل الإضافي، وسجلات أسعار القطع لأخر 12 شهرًا (بما في ذلك فترة الذروة، وفترة انخفاض الطلب، وأحدث فترة)
- سجلات سعر القطعة وسجلات الإنتاج (مثل تقرير الإنتاج اليومي وتقرير فحص المنتج)

قائمة العطلات القانونية

سجلات الإجازات المكتسبة والإجازات العارضة للعاملين الماضيين

سجلات المساهمة في التأمينات الاجتماعية

سجلات مزايا الموظفين (على سبيل المثال: الإجازة السنوية، إجازة رعاية طفل)

حرية تكوين النقابات

اتفاقية التنظيم القانوني أو الوثائق الأخرى (مثل سجلات الاجتماعات)

الصحة والسلامة

- التصاريح/التراخيص/تقارير الاختبارات المتعلقة بالسلامة في مكان العمل ومعدات مكان العمل
- سجلات فحص/خدمة المعدات
- قائمة المواد الكيميائية المستخدمة والعمليات الخطرة
- أوراق بيانات السلامة (SDS)
- قائمة معدات الحماية الشخصية المطلوبة
- سجلات الاختبار والتفتيش والصيانة لمعدات إخماد الحرائق
- سجلات التدريبات وتقارير التفتيش المتعلقة بالحرائق
- إجراءات الطوارئ (مثل خطة الاستجابة للطوارئ)
- سجلات الإصابات والأمراض المهنية
- سجلات مراقبة النقاظة الصناعية (مثل التعرض للمواد الكيميائية وملوثات الهواء والضوضاء ودرجة الحرارة والإضاءة وجودة الهواء الداخلي)
- سجلات الفحص الطبي للموظفين (إن انطبق)
- سجلات تحليل/اختبار مياه الشرب
- ترخيص الكافتيريا والسجلات الصحية لموظفي خدمات الطعام (إن انطبق)

الأثر البيئي

- تقييم الأثر البيئي وتقرير قبول إنجاز المشروع والموافقة عليه
- سجلات المراقبة والإبلاغ السنوية (إن انطبق)
- تصريح انبعاثات الهواء وسجلات المراقبة
- تصريح تصريف مياه الصرف الصحي وسجلات المراقبة
- سجلات التخلص من النفايات الخطرة والتفتيش عليها
- موافقة/إقرار مجلس مكافحة التلوث

الملحق 8: نموذج خطة العمل التصحيحية

STANDARD NO.	STANDARD	RISK LEVEL	REMEDATION STATUS	LEGAL REFERENCE	FINDINGS DESCRIPTION	REMEDATION PROGRESS NOTES	RECOMMENDATION FOR REMEDIATION	PRIMARY ROOT CAUSE OF ISSUE	ROOT CAUSE DETAILS	IMMEDIATE CORRECTIVE ACTIONS	LONG-TERM PREVENTATIVE ACTIONS	RESPONSIBLE INDIVIDUAL	PLANNED COMPLETION DATE	Follow Up Duration (If Applicable)
B2.1	Adequate and effective fire detection, alarm and suppression systems are in place and functioning properly.	CRITICAL	Not Remediated	Amazon Code	It was noted that no smoke detectors were installed in production building. Fire alarm system is triggered manually by pulling a lever that is mounted to the wall of the facility.		1. Establish a policy and procedures for fire detection. 2. Assign responsibility to overseeing the management of the fire detection policy/procedures to a member of management. 3. Install smoke detection devices. 4. Conduct regular inspections to confirm ongoing functionality of smoke detection devices.	Lack of Awareness	The individual responsible for the site's fire safety procedures had not realized that smoke detection was needed in order to meet Amazon Code.	We will install smoke detectors throughout the building.	1. We will update our fire safety/prevention policy to say that we utilize fire detection devices as part of our fire alarm system. 2. We will update our fire safety/prevention procedure to include monthly inspections of the smoke detection devices.	Jane Doe, Site Health and Safety Manager	10/15/2023	
B2.1.2	FIRE DETECTION: Fire detection and alarm systems (including heat or smoke detection systems) are in place and functioning properly. The facility is equipped with visual alarms (e.g., flashing red lights) for areas where ear protective equipment are used. Fire alarm system is audible throughout all sections of the work area and dedicated only for fire and evacuation.	Non-Conformance												
B7.1	All required health & safety licenses, permits, registrations, and certificates related to food, sanitation and housing are in place and an adequate and	MAJOR	Not Remediated											
B7.1.1	PERMITS AND LICENSING: All legally required food, sanitation, and housing permits and licenses are in place, available for review, and valid. Canteen/kitchen workers have valid health certificates. A documented process is in place to ensure permits, licenses, and certificates are renewed before current permits expire.	Non-Conformance	Not Remediated	In accordance with PRC Law on Food Safety article 25, the state adopts a licensing system for food production and trade. Those intending to engage in the production or sale of food, or the catering services shall legally obtain a permit. However, a permit is not required for the sale of edible farm produce. In addition, when only pre-packaged food is sold, it shall be reported to the food safety supervision and administration department of the local people's government at	It was noted that the food service operation permit of the factory's kitchen was expired since December 1, 2022.		1. Arrange for kitchen to receive the hygiene check needed in order to receive the food service operation permit. 2. Establish a policy and procedure to routinely monitor the food service operation permits (and other legally required permits) to make sure they are valid. Procedure should also include monitoring the safe and hygienic use of the areas covered by the permit. 3. Train the responsible personnel on relevant local laws, so that they can identify permit requirements for the facility in the future.	Lack of Policy	We do not have a policy/procedure on kitchen/canteen health and hygiene. As a result, we did not know to check the permit for expiration and apply for renewal.	We will immediately apply for a food service operation permit and undergo the necessary hygiene inspection.	1. We will create a food safety policy and establish a health and safety project monitoring mechanisms that will send reminders to the responsible person when they have an upcoming task. The task for this issue will be arranging annual renewal of the food service permit. 2. Our health and safety manager will perform a check of the kitchen's hygiene quarterly.	Jane Doe, Site Health and Safety Manager	8/8/2023	