



# Amazon

## Manuale degli standard della filiera

*Il presente Manuale degli standard della filiera ("Manuale") fornisce una guida per tutti i fornitori di beni e servizi di Amazon e delle sue filiali, inclusi fornitori, venditori, partner di vendita, appaltatori e subappaltatori ("Fornitori"), per garantire che le loro pratiche soddisfino e superino le aspettative degli standard della filiera di Amazon. Questo documento è da intendersi come una risorsa supplementare per accrescere la conoscenza dei fornitori. Non modifica né sostituisce nessuno dei requisiti specificati negli standard della filiera di Amazon. I fornitori sono tenuti a rispettare gli standard della filiera, nonché le leggi e i regolamenti applicabili.*



*Aggiornato a novembre 2023*



# Contenuti

<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
Quali sono gli standard della filiera di Amazon?	3
Chi è tenuto a rispettare gli Standard della filiera di Amazon?	
Ci sono delle eccezioni?	3
<b>Requisiti di audit e aspettative legali/normative</b>	<b>4</b>
Requisiti di audit	4
<b>Audit approvati</b>	<b>5</b>
Audit di associazioni di settore	5
Audit gestiti di Amazon	5
Programma Building, Electrical, Fire, and Structural Safety (BEFS)	5
<b>Prevenzione</b>	<b>6</b>
Analisi delle lacune	6
Politiche e controlli interni	6
Esempi di politiche e controlli	6
<b>Azione correttiva</b>	<b>7</b>
Passaggi fondamentali del processo di correzione	7
Piani d'azione correttivi	7
In quali casi Amazon prende in considerazione la risoluzione del rapporto con un Fornitore?	8
<b>Gestione della filiera</b>	<b>9</b>
Rapporti con i fornitori	9
Meccanismi di reclamo	9
<b>Trasparenza</b>	<b>9</b>
<b>Ambiente</b>	<b>10</b>
<b>Diversità dei Fornitori</b>	<b>10</b>
<b>Appendici</b>	<b>11</b>
Appendice 1: Glossario terminologico	11
Appendice 2: Domande frequenti	11
Appendice 3: Requisiti di approvvigionamento specifici per Paese	12
Appendice 4: Iniziative settoriali e multi-stakeholder	12
Appendice 5: Esempio di programma di audit	14
Appendice 6: Esempio di notifica di audit	16
Appendice 7: Esempio di checklist dei documenti di audit	16
Appendice 8: Esempio di piano d'azione correttivo	17

## Introduzione

### Quali sono gli standard della filiera di Amazon?

Gli standard della filiera di Amazon (gli "Standard") sono fondamentali per il modo in cui promuoviamo il rispetto dei diritti umani in tutte le nostre attività e relazioni commerciali.

Il nostro impegno e il nostro approccio si basano sui principali standard e quadri internazionali sviluppati dalle Nazioni Unite (ONU) e dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL). Amazon si impegna a rispettare e sostenere i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, la Dichiarazione universale dei diritti umani delle Nazioni Unite, le Convenzioni fondamentali dell'OIL e la Dichiarazione dell'OIL sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro. Tali Standard derivano dai principi, dagli obiettivi e dai quadri di riferimento di cui sopra riconosciuti a livello internazionale. Nell'interpretare questi Standard, seguiamo le linee guida e le definizioni delle Nazioni Unite e dell'OIL.



Gli Standard si basano sui principi di inclusività, miglioramento continuo e responsabilità della filiera. Ci avvaliamo di Fornitori che si impegnano a rispettare questi stessi principi e standard come condizione per fare affari con noi. Aggiorniamo questi standard almeno ogni tre anni, collaborando con stakeholder esterni per allineare i requisiti alle best practice e agli standard normativi attuali. L'impegno a rispettare questi Standard è incluso in tutti i contratti di acquisto o di servizi con Amazon.

Leggi il [testo completo degli Standard](#) online; gli Standard sono disponibili in più di 20 lingue.

### Chi è tenuto a rispettare gli Standard della filiera di Amazon? Ci sono delle eccezioni?

Qualsiasi terza parte che produca un articolo venduto nei nostri store o fornisca un prodotto o un servizio ad Amazon deve rispettare questi standard.

I Fornitori devono rispettare tutte le leggi e le normative applicabili e sostenere Amazon a fare lo stesso, anche ottemperando a qualsiasi richiesta di Amazon relativa al rispetto di leggi e normative. Qualora la legge applicabile fosse in conflitto con i presenti Standard, i Fornitori devono attenersi alla legge per trovare il modo di rispettare i principi dei diritti umani riconosciuti a livello internazionale e le aspettative contenute negli Standard.

## Requisiti di audit e aspettative legali/normative

Amazon può eseguire l'audit dei Fornitori durante l'onboarding e in seguito periodicamente per avere un quadro delle loro prestazioni sociali e ambientali. Le valutazioni riguardano quattro categorie: lavoro, salute e sicurezza, ambiente ed etica. Gli audit sono uno strumento per aiutare i fornitori a identificare e risolvere i problemi di non conformità agli Standard di Amazon. Ai fornitori potrebbe anche essere richiesto di soddisfare ulteriori requisiti legali e normativi. Ad esempio, se richiesto dalla legge, i Fornitori devono condurre una due diligence sui diritti umani e sull'ambiente per identificare, dare priorità e affrontare i rischi più rilevanti.

### Requisiti di audit

Se richiesto, i Fornitori devono presentare un audit approvato da Amazon delle loro strutture prima di fornire ad Amazon prodotti, manodopera o altri servizi. I Fornitori possono 1) inviare un audit svolto da un'associazione di settore approvata oppure 2) completare un audit gestito da Amazon.

Amazon collabora con un ampio numero di associazioni di settore; tali organizzazioni consentono ai Fornitori di ridurre al minimo la duplicazione degli audit e di redistribuire le risorse per affrontare i problemi e apportare miglioramenti costanti.

### Cosa aspettarsi durante un audit:

- Ispezione di tutte le aree del sito e dei locali adibiti ad abitazione forniti dal datore di lavoro.
- Colloqui o sondaggi riservati tra i lavoratori condotti senza la presenza del management locale.
- Revisione e analisi di documenti o licenze del sito per valutare l'età, i contratti, i compensi, l'orario e le condizioni di lavoro dei lavoratori.
- Individuazione dei problemi di conformità passati e aree di miglioramento.
- Sviluppo di un piano d'azione correttivo.
- Revisione delle misure correttive.

Ai Fornitori viene richiesta la massima trasparenza e la garanzia di un rapido accesso a strutture, registri e lavoratori, compresi i lavoratori a tempo determinato e contingenti. Se un audit rivela la presenza di problemi, Amazon può condurre verifiche in loco annunciate o non annunciate o richiedere documentazione aggiuntiva per tenere traccia delle azioni correttive intraprese.

A seconda dei problemi riscontrati, i fornitori possono essere valutati più volte all'anno, comprese eventuali valutazioni di follow-up per misurare risultati specifici. Al termine della valutazione, i fornitori dovranno presentare tempestivamente un piano dettagliato di azioni correttive per ogni problema riscontrato.

Amazon opera secondo una politica di miglioramento continuo. Sebbene ci riserviamo il diritto di cessare in qualsiasi momento un rapporto con i fornitori che non adempiono ai nostri Standard, nella maggior parte dei casi la cessazione avviene quando un fornitore rifiuta di cooperare durante una valutazione, di modificare la propria condotta o le proprie pratiche o non ottiene alcun progresso significativo nel rimediare a una situazione di non conformità.



### Suggerimenti per la preparazione all'audit:

- Comprendere: i Fornitori sono tenuti a rivedere e comprendere i nostri standard. Gli audit sono finalizzati all'individuazione di eventuali problemi esistenti e potenziali e ad apportare miglioramenti. Durante gli audit, i Fornitori devono tenere un atteggiamento di apertura e trasparenza.
- Prepararsi: I Fornitori devono valutare le loro strutture e operazioni per identificare le lacune tra le attuali condizioni di lavoro e gli Standard di Amazon.
- Chiedere assistenza: I Fornitori possono utilizzare risorse esterne, completare un'autovalutazione o avvalersi di un'associazione di settore.

## Audit approvati

### Audit di associazioni di settore

Gli audit delle associazioni di settore sono iniziative di conformità sociale di terzi e programmi multi-stakeholder ampiamente accettati da marchi di diversi settori.

Attualmente, Amazon accetta audit condotti dalle seguenti Associazioni di settore:

- [amfori BSCI](#)
- [Better Work \(BW\)](#)
- [Responsible Business Alliance \(RBA\)](#) (Amazon accetta solo audit di RBA VAP e non di RBA SVAP)
- [Sedex Members Ethical Trade Audit \(SMETA\)](#)
- [SA8000 Standard](#)
- [Social and Labor Convergence Program \(SLCP\)](#)

Quando Amazon richiede un audit, non accetta certificazioni della struttura, sigilli di conformità, autovalutazioni, rapporti parziali o valutazioni in sostituzione dell'audit completo della struttura.

Qualora i Fornitori presentino un audit condotto da un'associazione di settore approvata, ci riserviamo il diritto di stabilire se tale audit dimostri che la struttura soddisfa i nostri standard.

Esamineremo il rapporto di audit e informeremo il Fornitore se i risultati soddisfano i nostri standard. In caso contrario, il Fornitore dovrà presentare un audit di follow-up che dimostri che tutti i problemi sono stati risolti.

Per ulteriori informazioni sugli audit delle associazioni di settore, incluso come ordinare un audit, contatta [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com).\*

### Audit gestiti di Amazon

Gli audit gestiti di Amazon vengono eseguiti per conto di Amazon da società di revisione di terze parti autorizzate. Amazon lavora a stretto contatto con revisori esperti e qualificati per avvalersi delle loro conoscenze specifiche del settore e delle regioni e valutare le condizioni di lavoro.

Prima che venga condotto un audit, Amazon potrà informare i fornitori interessati. Amazon si riserva il diritto di condurre audit annunciati, parzialmente annunciati o non annunciati, con o senza notifica preventiva.

### I Fornitori devono concedere ai revisori l'accesso a:

- Tutti gli edifici con licenza commerciale, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, impianti di produzione, magazzini, uffici direzionali, locali forniti dal datore di lavoro ai dipendenti ad uso di dormitori e mense.
- Documenti applicabili, quali i documenti relativi all'occupazione (compresi quelli per i lavoratori a contratto o interinali).
- Lavoratori e management del sito per eventuali colloqui.

Gli audit di Amazon possono richiedere un'intera giornata lavorativa o più, a seconda delle dimensioni della struttura. Durante l'audit, il personale della struttura e i rappresentanti delle agenzie di lavoro coinvolti devono rimanere a disposizione. Al termine, il revisore condividerà con il Fornitore un riepilogo dei risultati, identificando eventuali problemi che necessitano di una correzione immediata. A seguito dell'audit, Amazon invierà al Fornitore una richiesta di attuazione di un piano d'azione correttivo, se necessario.

### Programma Building, Electrical, Fire, and Structural Safety (BEFS)

Il programma Building Electrical, Fire, and Structural Safety (BEFS) di Amazon è una valutazione specifica per identificare e risolvere i problemi strutturali, elettrici e di sicurezza antincendio. Si tratta di una valutazione la cui copertura va oltre quella di un tradizionale audit di conformità sociale, finalizzata ad approfondire le questioni di sicurezza trattate negli standard della filiera di Amazon e a identificare le aree di miglioramento per le fabbriche interessate.

Le valutazioni BEFS sono un requisito obbligatorio per tutti i nuovi siti situati in Bangladesh. Valutazioni BEFS annuali sono obbligatorie anche per i siti in Pakistan e Cambogia. Questo ambito è soggetto a modifiche.

Le valutazioni BEFS vengono avviate da Amazon. I Fornitori contattati da Amazon per le valutazioni BEFS sono tenuti a collaborare con una terza parte designata per programmare la valutazione. Inoltre, così come per gli audit tradizionali, i Fornitori sono tenuti a collaborare con la terza parte e a garantire trasparenza durante il giorno della valutazione. Una volta completata la valutazione, Amazon elabora un piano d'azione correttivo per i Fornitori, che sono tenuti a inviare ad Amazon aggiornamenti regolari sullo stato di avanzamento dei propri interventi

\*Se il tuo punto di contatto Amazon si trova in Giappone, invia un'e-mail all'indirizzo [sr-support@amazon.co.jp](mailto:sr-support@amazon.co.jp)

correttivi.

## Prevenzione

La lettura e la comprensione dei nostri Standard è uno dei passi più importanti che i Fornitori possono intraprendere per mitigare i rischi nelle loro operazioni. La gestione del rischio è fondamentale per prevenire i problemi e proteggere i titolari dei diritti.



### Suggerimento

Le pratiche di acquisto e produzione, quali le vendite, la pianificazione della capacità e l'acquisto di materie prime, possono avere un impatto sui lavoratori. I fornitori di Amazon devono considerare quanto segue quando si impegnano con i propri fornitori:

- Costi, termini di pagamento e tempistiche di produzione possono influire sulla capacità del fornitore di corrispondere salari conformi alla legge ed evitare ore di lavoro straordinario eccessive. Queste pratiche possono anche impedire l'uso di subappaltatori non dichiarati;
- Eventuali modifiche agli ordini di acquisto devono essere apportate con un preavviso sufficiente, affinché i responsabili della produzione possano effettuare una pianificazione adeguata ed evitare ore di lavoro straordinario eccessive;
- La comunicazione con i propri Fornitori deve essere frequente e tempestiva, per consentire adeguamenti e favorire una relazione commerciale sostenibile.

### Analisi delle lacune

Per comprendere meglio in che modo le pratiche di una struttura siano conformi agli Standard di Amazon, i Fornitori sono tenuti a condurre un'analisi delle lacune. Dopo aver letto gli Standard di Amazon, i Fornitori devono raccogliere informazioni e dati sullo stato attuale delle loro strutture e operazioni, compresi gli indicatori di performance pertinenti. L'analisi di questi dati rispetto ai requisiti di Amazon aiuterà a identificare le discrepanze tra lo stato attuale e il livello di conformità desiderato. I Fornitori possono quindi dare priorità alle lacune identificate in base al loro livello di rischio e creare piani d'azione per ridurre ed eliminare tali lacune.

### Politiche e controlli interni

I Fornitori devono implementare politiche e controlli interni a supporto della loro conformità agli Standard di Amazon. Politiche scritte e procedure di controllo

sono fondamentali per garantire una prevenzione dei rischi coerente e un miglioramento continuo. In questa sezione vengono forniti esempi di politiche e controlli. Non si tratta di un elenco esaustivo.

### Esempi di politiche e controlli

- **Conservazione dei documenti:** una politica che vieti tutte le forme di conservazione dei documenti personali dei lavoratori, in linea con gli standard internazionali o le leggi e i regolamenti locali, a seconda di quale sia più severo. Tale politica deve applicarsi a tutti i lavoratori e includere l'impegno a condurre una due diligence sui partner commerciali interessati per monitorarne la conformità alla politica.
- **Comportamento etico:** un insieme di politiche che promuovano e applichino un comportamento etico, tra cui una sui regali e sull'ospitalità, per stabilire se un regalo è appropriato o meno, una sugli informatori che segnalano comportamenti illeciti (inclusa una policy contro le ritorsioni) e politiche sulle risorse umane finalizzate alla promozione di comportamenti etici, come la selezione dei candidati attraverso il controllo dei precedenti.
- **Retribuzioni e benefit:** una politica in linea con le leggi sul lavoro locali che si applica a tutti i lavoratori (diretti, in trasferta, migranti, a contratto, temporanei, a cottimo e altre categorie, a seconda dei casi). Laddove tali leggi non esistano, i Fornitori sono incoraggiati ad applicare politiche che garantiscano benefit ai lavoratori, come i permessi retribuiti.
- **Salute e sicurezza:** i controlli per prevenire pericoli che possono causare lesioni o morte includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'assegnazione a persone specifiche di responsabilità definite per garantire che le strutture dispongano di attrezzature adeguate per la prevenzione e l'estinzione degli incendi e che siano regolarmente ispezionate, testate e mantenute. I Fornitori devono garantire che i lavoratori ricevano una formazione su come prevenire, mitigare e rispondere ai rischi per la salute e la sicurezza, che includa esercitazioni di risposta alle emergenze.
- **Orari di lavoro:** i fornitori devono controllare gli orari di lavoro assegnando a persone specifiche responsabilità definite per la pianificazione completa della produzione e/o del personale, in modo da garantire che i fattori che influiscono su tale pianificazione siano monitorati. Ad esempio, stabilire un meccanismo per gli straordinari che richieda l'approvazione dei senior manager per le

ore in esubero rispetto ai limiti aziendali.

- **Equità di trattamento:** una politica che impegni il Fornitore a promuovere un trattamento equo e rispettoso dei dipendenti. In tale politica deve essere sottolineato che la violenza o qualsiasi altra forma di molestia, abuso o coercizione non sarà tollerata. La politica deve garantire ai dipendenti l'accesso a procedure di reclamo e di indagine riservate e impegnare il Fornitore a intraprendere azioni efficaci per correggere eventuali incidenti segnalati.
- **Assunzione responsabile:** questa politica deve impegnare il Fornitore a consegnare a tutti i lavoratori i termini e le condizioni complete e accurati del loro impiego e stabilire che il Fornitore si farà carico di tutte le commissioni di assunzione, rimborsandole ai dipendenti che le hanno pagate.
- **Prevenzione del lavoro forzato:** una politica che vieti qualsiasi forma di lavoro involontario, quali la detenzione, il lavoro coatto, la servitù e il lavoro forzato, inclusa la schiavitù, nonché il lavoro minorile e il traffico di esseri umani. I fornitori possono controllare che non sussistano problemi di lavoro forzato stabilendo procedure e responsabilità per uno screening efficace e stipulando contratti con terze parti che operano in maniera etica, quali agenzie di reclutamento e del personale, fornitori di alloggi o altri appaltatori.
- **Non discriminazione:** una politica che definisca chiaramente la discriminazione e affermi che le pratiche discriminatorie sono inaccettabili. Tale politica deve affermare che i lavoratori non devono essere discriminati durante le procedure di assunzione, impiego o licenziamento. La politica deve anche sottolineare che i lavoratori non saranno oggetto di punizioni o ritorsioni qualora segnalino azioni o comportamenti discriminatori.

Per ulteriori informazioni su queste e altre politiche, contatta [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com).\*

## Azione correttiva

### Passaggi fondamentali del processo di correzione

Nel caso in cui gli audit, i meccanismi di reclamo, le notizie dei mass media o altre fonti identifichino problemi, il processo di correzione varierà in base alla natura e alla portata dei problemi. Ciò che accomuna tutti i piani correttivi è la necessità di agire in fretta, eliminare i danni, considerare l'interesse più importante per i lavoratori e impegnarsi per prevenire problemi simili in futuro.

Durante il processo di correzione, i Fornitori sono tenuti a:

#### 1. Agire in fretta

In determinate situazioni, Amazon sospenderà i nuovi ordini di produzione, acquisto o reclutamento del personale e notificherà ai Fornitori che devono prendere provvedimenti immediati. I Fornitori sono responsabili della correzione delle violazioni entro le tempistiche richieste da Amazon.

#### 2. Individuare il problema

In base ai problemi identificati, Amazon invierà ai Fornitori una guida alla risoluzione riferibile agli Standard della nostra filiera. Ciò include i passaggi per correggere la non conformità.

#### 3. Dare priorità al risanamento dalla prospettiva dei lavoratori

Durante le indagini, Amazon dà priorità al feedback dei lavoratori e collabora direttamente con i Fornitori per esaminare i problemi, indagare congiuntamente sulla causa principale e sviluppare insieme un piano d'azione correttivo (PAC).

#### 4. Elaborare una risposta appropriata e completa

Amazon collabora con i Fornitori per garantire che le fasi del piano di correzione siano costantemente rispettate ed effettua controlli periodici per garantire che vengano compiuti progressi. I piani di correzione dei Fornitori devono includere investimenti basati su un sistema di gestione per evitare il ripetersi del problema.



#### Principio Amazon fondamentale per la correzione:

I lavoratori devono essere al centro di qualsiasi operazione di correzione. Mettiamo al primo posto la sicurezza e gli interessi dei lavoratori coinvolti.

#### Piani d'azione correttivi

Un piano d'azione correttivo (PAC) è uno strumento per aiutare i Fornitori a comprendere i problemi emersi durante un audit e stabilire un piano per affrontarli. Un PAC è utile per i Fornitori per migliorare in maniera continua i sistemi di gestione e le filiere a valle.

Dopo aver ricevuto e analizzato i risultati dell'audit, Amazon fornisce un riepilogo dei problemi identificati. I Fornitori sono tenuti a esaminare i risultati e sviluppare un PAC che descriva dettagliatamente le azioni immediate per affrontare le problematiche ad alto rischio e un piano a lungo termine per evitare

\*Se il tuo punto di contatto Amazon si trova in Giappone, invia un'e-mail all'indirizzo [sr-support@amazon.co.jp](mailto:sr-support@amazon.co.jp)

che si ripresentino. La mancata attuazione delle azioni elencate nel PAC potrebbe comportare per il fornitore l'interruzione della produzione o della fornitura di servizi o lavoro ad Amazon.

#### Un PAC comprende:

- Una spiegazione della causa principale dei problemi che comportano una mancata conformità.
- Qualsiasi azione correttiva immediata da intraprendere.
- Azioni preventive a lungo termine per prevenire problemi simili in futuro.
- I soggetti responsabili delle azioni correttive da intraprendere e dei progressi da fare.
- Una data obbligatoria per il completamento delle azioni immediate e a lungo termine.

I fornitori devono compilare e restituire il PAC a [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com) entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione del report finale. Un PAC di esempio è incluso nell'Appendice 8.

Le misure correttive verranno seguite da Amazon, che condurrà valutazioni di follow-up secondo necessità. Tra una valutazione e l'altra, il nostro team si impegna a discutere direttamente con i Fornitori eventuali questioni aperte e i progressi fatti nelle azioni correttive. Per supportare la filiera, Amazon dispone di team dedicati che lavorano a diretto contatto con fornitori di servizi con sede nei principali Paesi di approvvigionamento.

Riconosciamo che alcuni problemi potrebbero richiedere del tempo per poter essere risolti in maniera efficace. In caso di problemi di grave entità, i fornitori devono dimostrare di compiere progressi significativi verso la risoluzione rispettando le tempistiche stabilite, che variano in base al problema. Durante questo periodo, Amazon si riserva il diritto di condurre verifiche in loco annunciate o non annunciate o di richiedere documentazione aggiuntiva per tenere traccia delle operazioni di correzione.

Amazon offre formazione in loco e da remoto per supportare il miglioramento continuo. I fornitori sono inoltre incoraggiati a partecipare a programmi di formazione esterni, come esercitazioni delle associazioni di settore, per imparare a riconoscere e prevenire il lavoro forzato, rispettare i requisiti salariali e di orario e implementare sistemi di gestione.



#### Coinvolgere i lavoratori nel processo del PAC:

- Individuare le prospettive dei lavoratori per identificare le cause profonde dei problemi e le potenziali soluzioni.
- Includere nel PAC i feedback dei lavoratori, per identificare cambiamenti sostenibili e prevenire il ripetersi dei problemi.

#### In quali casi Amazon prende in considerazione la risoluzione del rapporto con un Fornitore?

Amazon si riserva il diritto di svolgere indagini su eventuali problemi della filiera in qualsiasi momento. Violazioni ricorrenti dei nostri Standard suggeriscono che i fornitori non stanno apportando miglioramenti sostenibili.

Anziché interrompere il rapporto contrattuale, Amazon farà ogni sforzo per collaborare con i Fornitori per risolvere i problemi, al fine di migliorare le condizioni per i dipendenti. Amazon contribuirà a supportare i fornitori e i loro lavoratori mettendo a disposizione personale esperto e risorse in base alle necessità.

Durante le azioni correttive, Amazon potrà:

- Sospendere la nuova produzione, l'acquisto o l'approvvigionamento durante le indagini e fino a quando il Fornitore non avrà accettato il piano di risanamento.
- Riprendere provvisoriamente la produzione, l'acquisto o l'approvvigionamento durante il risanamento, purché vengano rispettate le tappe fondamentali del piano correttivo.
- Sospendere la produzione, gli acquisti o l'approvvigionamento qualora si verificano ritardi nel raggiungimento delle tappe intermedie.
- Interrompere ogni rapporto con la struttura nel caso in cui il Fornitore rifiuti le correzioni o non riesca a fare progressi significativi.

Verrà valutata la risoluzione dei rapporti laddove:

- I Fornitori rifiutino di collaborare a un'indagine o intraprendere azioni correttive.
- I Fornitori non procedano ad applicare alcun piano di risanamento.
- I Fornitori rifiutino di modificare comportamenti o pratiche.

In caso di dubbi sulla conformità agli Standard di Amazon, invia un'e-mail a [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com).\*

\*Se il tuo punto di contatto Amazon si trova in Giappone, invia un'e-mail all'indirizzo [sr-support@amazon.co.jp](mailto:sr-support@amazon.co.jp)

## Gestione della filiera

Amazon riconosce che ogni filiera è complessa e difficile da monitorare. Chiediamo ai Fornitori di monitorare regolarmente la propria filiera per identificare e affrontare i rischi.

### Rapporti con i fornitori

Ci aspettiamo che i nostri Fornitori comunichino tutti i loro rapporti, compreso l'uso di subappaltatori o agenti di reclutamento prima della produzione o della fornitura di servizi o lavoro ad Amazon.

I Fornitori sono tenuti a divulgare i propri rapporti all'interno della propria filiera in cui la produzione o i processi correlati sono assegnati a una parte diversa dall'entità con la quale Amazon ha stipulato il contratto. Inoltre, devono confermare che anche i fornitori o subappaltatori di livello inferiore che forniscono prodotti, servizi o lavoro diretti o indiretti per Amazon sono conformi ai nostri Standard.

Ci riserviamo il diritto di verificare le strutture coinvolte nella produzione di prodotti Amazon, comprese le strutture che producono materie prime o parti di componenti, o che contribuiscono al processo di produzione (ad es. stierie esterne, lavanderie, ricamo, assemblaggio, nastri trasportatori, attrezzature IT, ecc.). Il personale di Amazon o i revisori che effettuano valutazioni per conto di Amazon potranno chiedere di esaminare la documentazione pertinente per verificare il sistema di una struttura e garantire la conformità tra Fornitori e subappaltatori di livello successivo.

### Meccanismi di reclamo

I meccanismi di reclamo sono processi che consentono a varie parti (lavoratori, membri della comunità, clienti), o ai loro delegati (organizzazioni della società civile, rappresentanti sindacali, ecc.), di presentare reclami e cercare soluzioni per eventuali impatti negativi subiti a causa delle attività aziendali. Tali meccanismi possono essere semplici, ad esempio un numero di telefono dedicato o un indirizzo e-mail. Oppure, possono essere complessi come uno strumento basato sul web, un centro comunitario che riceve richieste o un servizio di terze parti. Il meccanismo deve essere strutturato in modo da consentire alle varie parti di presentare ognuna i propri reclami e di elaborarli in maniera accessibile, trasparente, prevedibile e che, nel caso di reclami fondati, conduca alla correzione del problema.

Per domande relative ai meccanismi di reclamo, incluse le richieste di aiuto per la creazione di un

meccanismo, contatta [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com)\*

## Trasparenza

Amazon si aspetta che i Fornitori siano onesti e diretti nel modo in cui conducono la propria attività e trattano i propri dipendenti.

Non lavoriamo con Fornitori che non sono onesti nei nostri confronti. Comprendiamo che i Fornitori possono riscontrare difficoltà nel rispettare determinati requisiti o standard delle associazioni di categoria; il nostro fine ultimo è aiutare i Fornitori che dimostrano impegno in tal senso a migliorare il loro ambiente di lavoro e a tutelare i loro lavoratori, anche se ciò richiede tempo. Siamo in grado di supportare i Fornitori nello sviluppo di un piano d'azione reciprocamente accettato per mantenere la conformità con i nostri standard nel tempo.

I nostri standard di trasparenza richiedono ai Fornitori di presentare una documentazione accurata sulle condizioni di lavoro della struttura. Vedi l'Appendice 7 per esempi.

Durante un audit, i Fornitori dovranno concedere ai revisori l'accesso a:

- Tutti gli edifici con licenza commerciale, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, uffici di gestione, registri dei dipendenti, impianti di produzione, magazzini, dormitori, mense e alloggi.
- La documentazione applicabile (compresa quella relativa ai lavoratori a contratto o interinali)
- Lavoratori e management del sito per eventuali colloqui.

La mancata concessione ai revisori dell'accesso completo può comportare l'esito negativo di un audit. Nel caso in cui vi siano aree alle quali sia impedito l'accesso o registri relativi ad alcuni gruppi di lavoratori che non possano essere forniti a causa di condizioni quali accordi di non divulgazione, i Fornitori devono informare Amazon prima di eventuali audit.

### Requisiti di trasparenza:

- Non commettere azioni illegali, disoneste o non etiche (ad esempio, corruzione)
- Fornire una documentazione accurata sulle condizioni di lavoro
- Divulgare i rapporti in essere, compresi quelli con agenzie di collocamento o di selezione del personale

\*Se il tuo punto di contatto Amazon si trova in Giappone, invia un'e-mail all'indirizzo [sr-support@amazon.co.jp](mailto:sr-support@amazon.co.jp)

- Consentire ai revisori l'accesso a tutti gli edifici, ai documenti applicabili, ai lavoratori e al management

## Ambiente

Incoraggiamo i fornitori ad andare oltre gli obblighi legali e di conformità, stabilendo obiettivi e mostrando progressi verso l'integrazione di pratiche ambientali sostenibili nelle loro operazioni.

I fornitori possono ridurre al minimo gli impatti negativi sull'ambiente implementando nelle proprie strutture sistemi volti a:

- Comprendere e ridurre al minimo il consumo di acqua
- Ridurre le emissioni di gas serra
- Migliorare l'efficienza energetica
- Ridurre al minimo i rifiuti
- Monitorare, documentare e segnalare gli impatti

## Diversità dei Fornitori

In Amazon consideriamo importante la promozione della diversità e dell'inclusione dei fornitori (SDI), perché è positiva per la nostra attività, è in linea con le aspettative dei nostri clienti ed è la cosa giusta da fare per la società nel suo complesso. Alla base del programma Supplier Diversity di Amazon c'è la nostra ambizione di estendere le opportunità di approvvigionamento ad aziende diverse, con l'obiettivo di guidare l'innovazione della filiera e offrire ai clienti una gamma più ampia di prodotti e servizi.

Incoraggiamo i Fornitori a esaminare le proprie filiere e ad attuare politiche e misure per promuovere la diversità, l'equità e l'inclusione.

## Appendici

### Appendice 1: Glossario terminologico

**Audit gestiti di Amazon:** audit delle strutture dei fornitori condotto da una società di revisione di terze parti per conto di Amazon.

**Audit annunciati:** la comunicazione di audit verrà inviata alla struttura e alle parti interessate e il revisore contatterà la struttura per confermare le informazioni di contatto della stessa e la data in cui si svolgerà l'audit.

**Risultati dell'audit:** problemi rilevati presso la struttura di un fornitore, provider di servizi o sub-appaltatore di Amazon. I risultati di audit possono essere identificati attraverso qualsiasi meccanismo di valutazione formale o informale (ad es. visita del sito, audit, sondaggio).

**Piano d'azione correttivo (PAC):** riepilogo dei problemi identificati in un audit che devono essere corretti. I fornitori sono tenuti a riesaminare il PAC e attuare misure per affrontare i problemi immediati, nonché sviluppare un piano a lungo termine per prevenire il ripetersi dei problemi.

**Struttura:** qualunque sede in cui vengono sviluppati o lavorati prodotti a marchio Amazon o prodotti progettati per specifiche Amazon (in cui sono previste, tra le altre, le seguenti attività: lavorazione, finitura, montaggio, distribuzione o consegna).

**Audit di associazioni di settore:** audit condotti da un'organizzazione di conformità sociale di terze parti approvata o tramite un'iniziativa multi-stakeholder.

**Legge/i:** qualsiasi legge, regolamento o norma applicabile a un Fornitore o una struttura. Ciò include le leggi locali e nazionali, i regolamenti e le norme nazionali e i trattati.

**Requisiti di qualificazione:** livello minimo di conformità agli Standard della filiera di Amazon che fornitori e strutture devono soddisfare per qualificarsi come Fornitori di Amazon.

**Azione correttiva:** dimostrazione che una violazione degli Standard della filiera di Amazon da parte di Fornitori di Amazon è stata corretta e sono state intraprese azioni per impedire che il problema si ripeta. L'azione correttiva deve essere dimostrata attraverso un metodo di verifica stabilito e approvato

da Amazon.

**Audit parzialmente annunciati:** la notifica di audit verrà inviata alla struttura e alle parti interessate. Il revisore contatterà la struttura per confermare le informazioni di contatto e concordare una finestra di una o due settimane in cui si svolgerà l'audit. Il revisore non fornirà una data esatta in cui avrà luogo l'audit.

**Subappaltatore:** persona fisica o giuridica che stipula un contratto per eseguire in parte o del tutto gli obblighi contrattuali di altri.

**Fornitore:** un'entità che crea, produce, assembla o fornisce beni, servizi o manodopera ad Amazon.

**Standard della filiera:** gli standard della filiera di Amazon ("Standard"), che includono i requisiti e le aspettative per i Fornitori nella filiera di Amazon e i Fornitori che supportano le operazioni di Amazon.

**Audit non annunciati:** la struttura non riceverà alcun preavviso. Il revisore potrà contattare la struttura per comunicare che in futuro verrà condotto un audit, senza tuttavia comunicare alcuna data specifica.

**Lavoratore:** il titolare dei diritti primari in una struttura, assunto a tempo pieno o part-time, a contratto o interinale, da un Fornitore o un provider di servizi.

### Appendice 2: Domande frequenti

#### Come faccio a sapere se devo superare un audit prima di lavorare con Amazon?

Amazon ti contatterà se hai bisogno di superare un audit. Ci aspettiamo che tutti i nostri Fornitori, così come i loro fornitori e subappaltatori, rispettino gli Standard della filiera di Amazon.

#### Se ho presentato un audit di un'Associazione di settore, significa che sono conforme agli standard di Amazon?

L'invio di un audit svolto da un'associazione di settore non significa che il sito controllato soddisfi gli standard di responsabilità sociale di Amazon. Amazon esaminerà il rapporto per determinare la conformità. Il Business Partner Amazon informerà il fornitore se i risultati dell'audit dell'associazione di settore non soddisfano gli standard di Amazon, nel qual caso gli verrà chiesto di svolgere un nuovo audit svolto da un'associazione di settore o un audit

gestito da Amazon per assicurarsi che i problemi siano risolti.

### **? Se l'audit della mia associazione di settore viene approvato, dovrò superare anche un audit gestito da Amazon?**

Amazon accetta alcuni audit di associazioni di settore se soddisfano i suoi requisiti, invece di condurre un audit gestito da Amazon. Tuttavia, Amazon si riserva il diritto di condurre un audit in qualsiasi momento.

### **? Quanto durerà il processo di audit?**

La durata degli audit dipende dalle dimensioni della struttura sottoposta a valutazione e dal numero di lavoratori intervistati. Gli audit richiederanno minimo un'intera giornata lavorativa.

### **? Dove posso ottenere maggiori informazioni?**

Se hai domande su audit recenti o futuri, contatta il tuo partner commerciale Amazon.

### **? Chi paga per un IAA/AMA?**

Il pagamento di tutti gli audit delle associate di settore (IAA), compresi gli audit iniziali e di mantenimento del programma SLCP, è a carico dei Fornitori. L'unica eccezione sono gli audit relativi al programma SLCP, che saranno a carico di Amazon. Amazon pagherà anche per gli audit gestiti di Amazon.

Per contattare il Social Responsibility Team di Amazon, inviare un'e-mail all'indirizzo [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com).\*

## **Appendice 3: Requisiti di approvvigionamento specifici per Paese**

Amazon impone requisiti di approvvigionamento aggiuntivi per i seguenti Paesi. I Fornitori che operano in questi Paesi devono contattare il proprio partner commerciale Amazon per ulteriori informazioni.

- Afghanistan
- Algeria
- Angola
- Bangladesh\*
- Burundi
- Camerun
- Repubblica Centrafricana

- Cambogia\*
- Ciad
- Comore
- Congo
- Gibuti
- Repubblica Democratica del Congo
- Egitto
- Guinea equatoriale
- Eritrea
- Etiopia\*
- Gabon
- Guinea
- Guinea-Bissau
- Haiti\*
- Iraq
- Libano
- Liberia
- Libia
- Madagascar
- Mali
- Mauritania
- Mozambico
- Myanmar
- Niger
- Nigeria
- Pakistan
- Somalia
- Sudan del Sud
- Tagikistan
- Togo
- Turkmenistan
- Zimbabwe
- Uzbekistan
- Venezuela
- Yemen

## **Appendice 4: Iniziative settoriali e multi-stakeholder**

Per soddisfare e superare i nostri standard, raccomandiamo ai Fornitori le risorse, i programmi e gli strumenti seguenti, forniti da associazioni di settore e

\*Per le strutture idonee è richiesta la partecipazione ai programmi Better Work e BEF.

iniziative multi-stakeholder. Le informazioni riportate di seguito sono soggette a modifica.

## amfori BSCI

amfori è un'associazione commerciale per il commercio aperto e sostenibile, che riunisce oltre 2.300 rivenditori, importatori, marchi e associazioni provenienti da oltre 40 Paesi.

- **Sito web principale:** [amfori.org](https://amfori.org)
- **Portale fornitori:** [amfori.org/en/solutions/tools/amfori-sustainability-platform](https://amfori.org/en/solutions/tools/amfori-sustainability-platform)
- **Portale di e-Learning:** [amfori.org/en/solutions/tools/amfori-academy](https://amfori.org/en/solutions/tools/amfori-academy)

### Formazione raccomandata

L'amfori Academy offre una vasta gamma di corsi di formazione, come seminari e programmi di e-learning. Raccomandiamo quanto segue:

- Introduzione ad amfori BSCI
- Introduzione ai sistemi di social management
- Salute e sicurezza sul lavoro
- Stesura di un piano di correzione
- Retribuzione equa e orario di lavoro dignitoso

### Strumenti di valutazione dei rischi

- Piattaforma amfori BSCI: fornisce una panoramica delle filiere per ridurre la duplicazione degli sforzi, risparmiare denaro e aiutare a individuare le aree di miglioramento.
- Programma Auditing Integrity: processo di accettazione completo e indipendente per permettere alle società di revisione di impegnarsi con le attività amfori BSCI.
- Strumento di due diligence per Paese: Aiuta i membri a comprendere la propria filiera e a gestire eventuali rischi potenziali.

## Programma Better Work

Tutti i fornitori idonei in Bangladesh, Cambogia, Etiopia e Haiti devono iscriversi al programma Better Work. Incoraggiamo anche tutti i fornitori con sede nei Paesi in cui Better Work opera ad iscriversi (Bangladesh, Cambogia, Etiopia, Haiti, Indonesia, Giordania, Nicaragua e Vietnam)

- **Sito web principale:** [betterwork.org](https://betterwork.org)
- **Portale fornitori:** [portal.betterwork.org](https://portal.betterwork.org)
- **Portale di e-Learning:** [betterwork.org/training/](https://betterwork.org/training/)

### Formazione raccomandata

Better Work offre corsi di formazione in settori quali

comunicazione, negoziazione e capacità di supervisione, relazioni industriali, sicurezza sul lavoro, tutela della salute e prevenzione delle molestie. La formazione si concentra sull'aiutare i partecipanti a risolvere i problemi del mondo reale in modo pratico.

### Pacchetto Factory Service

Better Work offre il pacchetto Factory Service in Bangladesh, Cambogia, Haiti, Giordania, Indonesia, Nicaragua e Vietnam.

Le aziende iscritte a Better Work passano attraverso un processo di apprendimento, che include valutazioni, servizi di consulenza, seminari di settore e corsi di formazione.

## Responsible Business Alliance

La Responsible Business Alliance o RBA, precedentemente Electronic Industry Citizenship Coalition, è un'organizzazione no profit composta da rivenditori e Fornitori di elettronica, vendita al dettaglio, auto e giocattoli che collaborano per migliorare le condizioni di lavoro e ambientali.

- **Sito principale:** [responsiblebusiness.org](https://responsiblebusiness.org)
- **Portale fornitori:** [rba-online.org](https://rba-online.org)
- **Portale di e-Learning:** [academy.responsible-business.org](https://academy.responsible-business.org)

### Formazione raccomandata

I membri RBA possono utilizzare una gamma di strumenti RBA di formazione e valutazione. Per iniziare, raccomandiamo di utilizzare gli strumenti seguenti:

- Codice di condotta RBA
- Valutazioni e provvedimenti 1: Valutazioni di fabbrica
- Valutazioni e provvedimenti 2: Trasparenza ed etica
- Valutazioni e provvedimenti 3: Piani d'azione correttivi

### Strumenti di valutazione dei rischi

- Eventi di formazione: RBA ospita eventi di sensibilizzazione globali e corsi di formazione in aula; i membri possono inoltre iscriversi al notiziario degli eventi.
- Iniziativa Responsible Factory: Offre un'architettura unificata per strumenti e programmi RBA a livello di fabbrica per le aziende che desiderano valutare e ottimizzare la propria filiera a tutti i livelli di sviluppo.

## Sedex

Amazon accetta solo audit Sedex condotti da aziende associate all'APSCA. Trova un elenco aggiornato delle aziende approvate online.

Sedex è un'organizzazione associativa globale che fornisce strumenti, servizi, orientamento e formazione per aiutare i fornitori a mappare e gestire i rischi nella propria filiera. Sedex ha oltre 55.000 membri in oltre 180 Paesi, in 35 settori industriali.

- **Sito web principale:** [sedex.com](https://www.sedex.com)
- **Portale fornitori:** [sedex.com/become-a-member/supplier-membership/](https://www.sedex.com/become-a-member/supplier-membership/)
- **Portale di e-Learning:** [sedex.com/training/](https://www.sedex.com/training/)

Formazione raccomandata

- Introduzione a SMETA
- Formazione per gli acquirenti
- Formazione per i fornitori
- Formazione per i revisori

### Strumenti di valutazione dei rischi

- Audit SMETA: Metodologia di audit progettata per aiutare i revisori a condurre audit di alta qualità.
- Sedex Advance: Una delle più grandi piattaforme di dati etiche e collaborative per acquirenti, Fornitori e revisori.
- I fornitori che aderiscono a Sedex possono anche accedere agli strumenti riservati ai soli membri

## Social and Labor Convergence Program (SLCP)

SLCP è un'iniziativa multi-stakeholder nata per affrontare il problema dell'affaticamento da audit nelle filiere, con un focus iniziale sui settori dell'abbigliamento e delle calzature. Il Converged Assessment Framework (CAF) di SLCP è progettato per sostituire tutti i programmi proprietari di audit sociale con un'unica valutazione per raccogliere e verificare i dati sociali e relativi al lavoro.

- **Portale fornitori:** [slconvergence.org](https://www.slconvergence.org)
- **Guida per i fornitori:** [slconvergence.org/tool](https://www.slconvergence.org/tool)
- **Informazioni sui costi:**
  - Quali sono i costi per la partecipazione al programma SLCP?
  - Quali sono i costi per una valutazione da parte di SLCP?
- **Condivisione dei risultati dell'audit:**
  - Invia il link del report da SLCP Gateway a

[sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com)

- Ulteriori informazioni sulla condivisione dei report

## Social Accountability International SA8000

Social Accountability International (SAI) è un'organizzazione non governativa globale che promuove i diritti umani sul lavoro. SAI è proprietaria dello standard SA8000 e lo aggiorna regolarmente per rispondere a questioni sociali e di diritti umani nuove ed emergenti. Mentre SAI fornisce indicazioni sull'implementazione degli standard e determina la metodologia di audit del programma, tutti gli audit SA8000 sono condotti da organismi di certificazione (ovvero società di revisione qualificate) che ricevono l'accreditamento dalla divisione gestita in modo indipendente di SAI, Social Accountability Accreditation Services (SAAS).

- **Sito web:** [sa-intl.org](https://www.sa-intl.org)
- **Guida per i fornitori:** [sa-intl.org/resources/sa8000-getting-started/](https://www.sa-intl.org/resources/sa8000-getting-started/)
- **Informazioni sui costi:** [sa-intl.org/resources/sa8000-certification-costs/](https://www.sa-intl.org/resources/sa8000-certification-costs/)
- **Condivisione dei risultati dell'audit:**
  - Invia un'e-mail a [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com)\* con i tuoi:
    - Audit di fase 2
    - Audit di sorveglianza più recente (viene effettuato ogni 6 mesi)
    - Certificazione valida (valida per 3 anni)

## Appendice 5: Esempio di programma di audit

Questo esempio di programma di audit è da considerarsi solo come riferimento. La durata di ogni fase di audit può variare a seconda della struttura.

- 1. Incontro di apertura:** Analizzare la procedura di audit e rivedere il documento Expectations for Supplier and Auditor Conduct (Aspettative inerenti la condotta di fornitori e revisori) - 30 minuti
- 2. Visita della struttura:** Tour della struttura (aree di produzione, magazzini, mense, dormitori). Durante la visita, i revisori scattano delle foto. (1-2 ore)
- 3. Colloqui con il management e i lavoratori:** Colloqui confidenziali con i lavoratori, compresi i lavoratori diretti e indiretti (in genere 10-25 o a discrezione del revisore). (2-4 ore)

\*Se il tuo punto di contatto Amazon si trova in Giappone, invia un'e-mail all'indirizzo [sr-support@amazon.co.jp](mailto:sr-support@amazon.co.jp)

**4. Revisione della documentazione:** Prima dell'audit, il fornitore riceverà dal revisore un elenco di record e/o documenti da consultare durante questo periodo. (2-3 ore)

**5. Incontro di chiusura:** i revisori si incontreranno con il management delle strutture per esaminare i risultati preliminari e discutere i passi successivi. (30 minuti)

(Continua nella pagina successiva.)

## Appendice 6: Esempio di notifica di audit

From: [sr-support@amazon.com](mailto: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 will 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

## Appendice 7: Esempio di checklist dei documenti di audit

Questo elenco ha lo scopo di aiutare i fornitori a mettere insieme i record e i documenti necessari per un audit. Sarà garantita la riservatezza di tutte le informazioni proprietarie. Durante l'audit, dovranno essere resi disponibili i documenti originali di tutti i lavoratori, compresi i lavoratori con contratto a tempo determinato e contingenti. L'elenco non è esaustivo e i revisori possono richiedere documenti aggiuntivi.

### Documenti commerciali

- Licenze commerciali/industriali, iscrizioni, permessi e/o certificazioni
- Rapporti di ispezioni governative/autorizzazioni (ad es. servizi igienico-sanitari, sicurezza antincendio, sicurezza strutturale, conformità ambientale)
- Elenco riepilogativo della certificazione di registrazione e ispezione di attrezzature speciali (ad es. gru, ascensori, generatori, caldaie, recipienti a pressione, carrelli elevatori) e certificazioni degli operatori
- Altri documenti (se del caso) relativi a contratti con fornitori/subappaltatori (ad es. mensa, sicurezza, strutture)

### Politiche e procedure della struttura

- Regole della struttura/manuale per i dipendenti
- Politiche in materia di selezione/assunzione, lavoro minorile, salari e orari di lavoro, misure disciplinari, benefit e indennità, discriminazione e molestie, rimostranze, libertà di associazione, salute e sicurezza, ambiente e formazione

### Documentazione relativa ai dipendenti

- File dei dipendenti (ad es. candidature, contratti di lavoro, avvisi disciplinari, copie dei documenti di identità, permessi di lavoro, registri delle dimissioni)
- Registrazione del lavoratore e registri dello stato di salute (se applicabile)
- Prova dell'età per apprendisti / stagisti / studenti lavoratori (se applicabile)

### Documenti relativi a retribuzioni e presenze

- Registri delle retribuzioni e degli orari (regolari e straordinari) inclusi esoneri/permessi per gli straordinari, registri dei lavoratori a cottimo per gli ultimi 12 mesi (inclusi alta e bassa stagione e periodo più recente)
- Registri dei lavoratori a cottimo e registri di produzione (ad es. rapporto di produzione giornaliero, rapporto di ispezione prodotti)
- Elenco delle festività legali
- Registro delle ferie maturate e dei permessi negli ultimi due anni

- Registri dei contributi di previdenza sociale
- Registri dei benefit per i dipendenti (ad esempio: ferie annuali, congedo di maternità)

#### **Libertà di associazione**

- Contratto giuridico con l'organizzazione o altri documenti (ad es. registro delle riunioni)

#### **Salute e sicurezza**

- Permessi/licenze/rapporti di prova relativi alla sicurezza sul posto di lavoro e alle apparecchiature
- Registri di ispezione/manutenzione delle apparecchiature
- Elenco delle sostanze chimiche utilizzate e dei processi pericolosi
- Schede di sicurezza (SDS)
- Elenco dei dispositivi di protezione individuale richiesti
- Registri di collaudo, ispezione e manutenzione delle apparecchiature antincendio
- Registri delle esercitazioni antincendio, rapporti sulle ispezioni antincendio
- Procedure di intervento di emergenza (ad es. un piano di risposta alle emergenze)
- Registri di infortuni e malattie professionali
- Registri di monitoraggio dell'igiene industriale (esposizione chimica, contaminanti aerei, livelli sonori, temperatura, illuminazione, qualità dell'aria interna)
- Registri delle visite mediche dei dipendenti (se del caso)
- Registri di analisi/test dell'acqua potabile
- Documentazione sanitaria e licenza della mensa e del servizio di ristorazione (se del caso)

#### **Ambiente**

- Valutazione dell'impatto ambientale, rapporto di accettazione e approvazione del completamento del progetto
- Registri annuali di monitoraggio e reporting (se del caso)
- Autorizzazione alle emissioni nell'aria e registri di monitoraggio
- Autorizzazione di scarico delle acque reflue e registri di monitoraggio
- Registri relativi allo smaltimento e all'ispezione di rifiuti pericolosi
- Approvazione/consenso della commissione per il controllo dell'inquinamento

## **Appendice 8: Esempio di piano d'azione correttivo**

Conoscere e comprendere la causa principale di un problema di non conformità aiuta a identificare le migliori azioni correttive per affrontare il problema nell'immediato e impedire che si ripeta. Quando si esaminano i risultati di un audit e si crea un PAC, chiedersi quanto segue:

- **Conoscenza:** il problema si è verificato a causa della mancanza di consapevolezza o conoscenza?
- **Ripartizione delle competenze:** il problema si è verificato perché le responsabilità non sono state attribuite in modo chiaro?
- **Strumenti:** il problema si è verificato a causa della mancata disponibilità di strumenti idonei?
- **Formazione:** il problema si è verificato a causa della mancanza di una corretta formazione?
- **Responsabilità:** il problema si è verificato a causa della mancanza di responsabilità?
- **Risorse:** il problema si è verificato a causa di risorse insufficienti, come budget o spazi?



# Esempio di piano d'azione correttivo

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 PREVENTIVE ACTIONS	RESPONSIBLE INDIVIDUAL	PLANNED COMPLETION DATE	Follow Up Question(If Applicable)
B2.1	Adequate and effective fire detection, alarm and suppression systems are in place.	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 35, 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	