



# Amazon 供應鏈標準手冊

本《供應鏈標準手冊》(以下簡稱「手冊」) 為 Amazon 和 Amazon 子公司的所有商品和服務供應商, 包括提供商、供貨商、銷售合作夥伴、承包商和分包商 (以下簡稱「供應商」) 提供指導, 以確保其做法符合並超出 Amazon 供應鏈標準中的期望。本文件旨在提供補充資源, 以建立供應商之認知。它不會修改或取代 Amazon 供應鏈標準中規定的任何要求。希望供應商遵守供應鏈標準和適用的法律法規。



二零三年十一月更新



# 內容

<b>緒言</b>	<b>3</b>
Amazon 之供應鏈標準是什麼?	3
誰需要遵守 Amazon 供應鏈標準? 有例外嗎?	3
<b>稽核要求和法律/監管期望</b>	<b>4</b>
稽核要求	4
<b>可接受的稽核</b>	<b>4</b>
產業協會稽核	4
Amazon 受管稽核	4
建築、電氣、消防和結構安全計劃 (BEFS)	5
<b>預防</b>	<b>5</b>
差距分析	5
政策與內部管控措施	5
策略和控制措施範例	5
<b>補救措施</b>	<b>6</b>
補救程序的關鍵步驟	6
修正行動計劃	6
Amazon 何時考慮終止與供應商的關係?	6
<b>供應鏈管理</b>	<b>7</b>
供應商關係	7
申訴機制	7
<b>資訊公開</b>	<b>7</b>
<b>環境</b>	<b>7</b>
<b>供應商多元化</b>	<b>7</b>
<b>附錄</b>	<b>8</b>
附錄 1: 術語詞彙表	8
附錄 2: 常見問答集	8
<b>附錄 3: 國家/地區專屬的採購要求</b>	<b>9</b>
附錄 4: 產業與多方利害關係人計劃	9
附錄 5: 稽核議程範例	11
附錄 6: 稽核通知樣本	11
附錄 7: 稽核文件檢查清單範例	12
附錄 8: 修正行動計劃範例	12

## 緒言

### Amazon 之供應鏈標準是什麼？

Amazon 之供應鏈標準 (以下簡稱「標準」) 是我們將尊重人權貫穿於商業活動和商業關係的基礎。

我們的承諾與方法係依據聯合國 (UN) 和國際勞工組織 (ILO) 制定的領先國際標準與架構。Amazon 致力於尊重和支援《聯合國工商企業與人權指導原則》、《聯合國世界人權宣言》、國際勞工組織核心公約, 以及國際勞工組織的《工作基本原則與權利宣言》。本標準源自上述國際公認的原則、標準及架構。解讀本標準時, 我們遵循聯合國和國際勞工組織的相關指引資料和定義。

本標準以包容性、持續改進和供應鏈職責原則為基礎。本公司與致力於遵守相同原則的供應商合作, 並將供應商致力於遵守本標準作為與我們開展業務的條件。本公司至少每三年更新一次標準, 更新與外部利害關係人合作完成, 使要求與目前的最佳實務和監管標準保持一致。與 Amazon 簽訂的所有購買或服務合約都包含承諾遵守本標準。

線上查找 [標準全文](#); 本標準提供 20 多種語言版本。

### 誰需要遵守 Amazon 供應鏈標準? 有例外嗎?

生產商品在 Amazon 商店出售, 或為 Amazon 提供產品或服務的任何第三方均須遵守本標準。

供應商必須遵守所有適用的法律和法規, 並且必須支援 Amazon 這樣做, 包括遵守 Amazon 所提出與遵守法律法規相關的任何要求。若適用法律與本標準相抵觸, 供應商必須遵守法律, 同時設法尊重國際公認的人權原則以及本標準所包含的期望。



## 稽核要求和法律/監管期望

Amazon 可能會在入駐期間以及之後定期稽核供應商，以了解社會和環境績效。評估涵蓋四類：人力、健康與安全、環境、道德。稽核是幫助供應商發現和解決 Amazon 標準相關問題的工具。供應商可能還需要達到其他法律和監管要求。例如，供應商必須應法律要求執行人權和環境盡職調查，以識別、優先考慮和解決其最主要的風險。

### 稽核要求

如有要求，在向 Amazon 提供產品、人力或其他服務前，供應商須提交其設施的稽核報告且通過 Amazon 核准。供應商可以 1) 從已通過核准的產業協會提交稽核，或 2) 完成 Amazon 受管稽核。

本公司與各種產業協會都有合作關係；這些組織可協助供應商盡可能減少重複的稽核作業，以及重新部署資源以處理問題並持續改善。

稽核期間進行的項目：

- 廠區稽查，包括廠區的所有區域和任何僱主提供的住宿區。
- 在廠區管理人員不在場的情況下，進行保密性員工訪談或調查。
- 審查並分析廠區文件或執照，以評估員工的年齡、合約、薪酬、工時及工作場所條件。
- 辨識以往的法規遵循問題以及有待改善的部分。
- 制定修正行動計劃。
- 審查補救措施。

供應商應該讓資訊透明化，並讓稽核人員能夠立即使用設施、記錄和員工（包括暫時和臨時員工）。如果在稽核過程中發現問題，Amazon 可能會進行事先通知或無預警的現場驗證，或要求提供其他文件以追蹤補救工作的進展。

視發現的問題而定，可能一年會對供應商進行多次評估，包括後續追蹤評估，以處理所發現的特定問題。評估工作完成後，供應商必須立即針對所發現的各項問題提出詳盡的補救計畫。

Amazon 採取持續改進政策。若供應商無法符合本標準，雖然本公司保留隨時終止關係的權利，然而在大多數情況下，只在供應商拒絕配合評估、拒絕改變行為或做法，或補救措施不產生有意義的進展時，才會發生終止的情況。



### 稽核準備秘訣：

- **了解：** 本公司希望供應商查看並理解我們的標準。稽核旨在找出現有和潛在的問題並做出改善。本公司期望供應商在稽核期間保持開放心態並公開資訊。

- **準備：** 供應商應評估其設施和與營運，找出其目前工作條件與 Amazon 標準之間的差距。
- **取得協助：** 供應商可以使用外部資源，完成自我評估，或參與產業計劃。

## 可接受的稽核

### 產業協會稽核

產業協會稽核是第三方社會責任計劃和多方利害關係人計劃；這些稽核在許多產業的品牌間廣為接受。

Amazon 目前接受來自下列產業協會的稽核：

- [amfori BSCI](#)
- [Better Work \(BW\)](#)
- [Responsible Business Alliance](#) (責任商業聯盟, 簡稱 RBA) (Amazon 僅接受 RBA VAP 稽核, 不接受 RBA SVAP 稽核)
- [Sedex Members Ethical Trade Audit](#) (Sedex 成員道德經營審查, 簡稱 SMETA)
- [SA8000 標準](#)
- [Social and Labor Convergence Program](#) (社會和勞工融合計劃, 簡稱 SLCP)

當 Amazon 要求進行稽核時，Amazon 不接受使用設施認證、認證證書、自我評估、部分報告或評等來取代對設施的完整稽核。

若供應商提交由可接受的產業協會進行的稽核，本公司保留判斷稽核是否能展現設施符合本標準的權利。

本公司將審查稽核報告，若結果符合本公司標準，則將通知供應商。若不符合，供應商將須提供後續追蹤稽核報告，以展現發現的所有問題皆已解決。

有關產業協會稽核的更多資訊，包括如何安排執行稽核，請聯絡 [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com)。\*

### Amazon 受管稽核

Amazon 受管稽核是由經過授權的第三方稽核公司代表 Amazon 執行。Amazon 與經驗豐富且合格的稽核人員密切合作，運用產業及地區專屬知識來評估工作條件。

Amazon 進行稽核之前，可能會通知供應商即將進行稽核。Amazon 保留進行事先通知、半透明或無預警稽核的權利，可選擇事先通知或不通知。

供應商必須授與稽核人員以下權限：

- 營業執照下的所有建築物，包括但不限於生產設施、倉庫、管理辦公室、僱主提供的宿舍和員工餐廳。
- 適用文件，諸如僱傭相關記錄（包括適用於約聘員工或臨時員工的文件）。

\*如果您的 Amazon 聯絡人位於日本，請傳送電子郵件至 [sr-support@amazon.co.jp](mailto:sr-support@amazon.co.jp)

- 與員工或廠區管理人員訪談。

視設施規模大小而定，Amazon 稽核可能會進行一整天或更久。參與稽核的設施人員和勞工代理代表在稽核期間應空出時間。完成後，稽核人員將與供應商分享發現項目摘要，找出必須立即修正的任何問題。必要時，Amazon 將按照稽核結果傳送要求給您，請您完成修正行動計劃。

### 建築、電氣、消防和結構安全計劃 (BEFS)

亞馬遜的建築、電氣、消防和結構安全 (BEFS) 計劃是針對特定問題的評估，用於識別和補救結構、電氣和消防安全問題。該評估超出了傳統社會責任稽核的範圍，目的是深入探討 Amazon 供應鏈標準中涵蓋的安全問題，以及發現稽核範圍內各工廠有待改善的部分。

孟加拉國的所有新建廠區必須進行 BEFS 評估。巴基斯坦和柬埔寨的廠區也需要每年進行 BEFS 評估。此範圍可能會發生變化。

BEFS 評估由 Amazon 發起。Amazon 聯絡供應商進行 BEFS 評估時，供應商必須與指定的第三方合作安排評估。與傳統稽核一樣，供應商必須在評估時與該第三方合作並保持公開透明。評估完成後，Amazon 將發佈修正行動計劃，供應商必須定期提交有關其補救措施的進度更新。

## 預防

閱讀和理解本標準是供應商為降低其運營風險可採取的最重要步驟之一。風險管理是預防問題和保護權利人的關鍵。



### 祕訣

諸如銷售、產能規劃和原材料採購等採購和生產實踐可能會影響員工。Amazon 的供應商在與其自身供應商合作時應考慮以下事項：

- 成本核算、付款條件和生產時程可能影響供應商支付法定工資和避免超時加班的能力；這些做法還可以防止使用未揭露的分包商；
- 對採購訂單的任何更改均須留出足夠提前期，以便生產經理制定相應計劃，避免造成超時加班；
- 應經常和及時與供應商溝通，以便做出調整，並支援永續商業關係。

### 差距分析

為進一步了解設施的做法是否符合 Amazon 標準，供應商應開展差距分析。閱讀 Amazon 標準後，供應商應收集與其目前設施和運營狀態有關的資訊和資料，包括相關績效指標。根據 Amazon 的要求分析這些資料將有助於識別目前狀態與所需合規程度之間的差異。然後，供應商可以根據其風險水平排定已識別差距的優先順序，並制定行動計劃來縮小和消除差距。

### 政策與內部管控措施

供應商應制定政策和內部管控措施，以支援其符合 Amazon 標準。書面政策和管控程序是確保風險預防一致性和持續改進的基礎。本節將提供政策和管控措施範例。這並非完整清單。

### 策略和控制措施範例

- **文件扣留：** 根據國際標準、當地法律法規（以較嚴格者為準），禁止以任何形式扣留員工個人文件的政策。本政策應適用於所有員工，並應包括承諾對相關業務合作夥伴進行盡職調查以監督政策遵守情況。
- **道德行為：** 一系列促進和貫徹道德行為的政策，包括用於判斷禮品是否合宜的禮品和招待政策，舉報人政策（包括防止報復的政策），以及促進道德行為的人力資源政策（包括透過背景調查來篩選主管職務的應徵者）。
- **薪資及福利：** 符合當地勞動法的政策，適用於所有員工（直接、派遣、外籍、合約、臨時、按件計酬和其他類別，視情況而定）。在沒有此類法律的情況下，本公司鼓勵供應商維持提供員工福利的政策，例如帶薪休假。
- **健康與安全：** 防止傷害或致命危險的控制措施包括但不限於指派具有明確責任的特定個人，以確保設施配備足夠的防火和滅火設備，並定期檢查、測試和維護這些設備。供應商應為員工提供關於預防、減輕和應對健康和安全的訓練，包括開展緊急應變演習。
- **工作時間：** 供應商應控制工作時間，指定具有明確責任和問責制的特定個人進行全面生產和/或人員配置規劃，並確保管控促成因素。例如，建立加班核准機制，要求高級管理階層簽核超過公司限制的時數。
- **公平對待：** 要求供應商承諾促進公平待遇和尊重員工的政策。此政策應指出暴力或任何其他形式的騷擾、虐待或脅迫，均屬不能容忍之行為。該政策應保證員工有權訴諸保密的投訴機制和調查程序，並承諾供應商將採取徹底行動，糾正任何遭檢舉的事件。
- **負責任招聘：** 該政策應承諾供應商向所有員工提供準確而完整的僱傭條款及細則，規定供應商支付所有招聘費用，並且如任何員工支付了費用，供應商將為它們報銷該等費用。
- **防止強迫勞動：** 嚴禁任何形式的抵押勞動、賣身勞動、監獄勞動或強迫勞動（包括奴隸、童工及人口販賣等）的政策。供應商可透過建立程序和問責制有效篩選合乎道德的第三方人力調度和招聘機構、居所提供者或其他承包商，並與之簽約來控制強迫勞動問題。
- **不歧視：** 明確界定「歧視」之範圍，並聲明不允許具有歧視意圖之作為的政策。此政策應規定，確保員工在申請、受聘、解僱的過程中，不受到任何差

別待遇。政策還應宣佈，舉報歧視措施或行為不會受到懲罰或報復。

有關這些政策和其他政策的更多資訊，請聯繫 [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com)。\*

## 補救措施

### 補救程序的關鍵步驟

透過稽核、申訴機制、媒體報道或其他來源找出問題後，將根據問題的性質和範圍啟動不同的補救程序。所有補救計劃的共同點是需要快速展開行動，消除傷害，為員工的最大利益行事，並承諾防止將來出現類似問題。

在補救程序中，供應商必須：

#### 1. 快速展開行動

在某些情況下，Amazon 將暫停新的生產、採購或人員配置訂單，並要求供應商立即採取行動。供應商須負責在 Amazon 要求的時間表內補救違規情況。

#### 2. 找出問題

基於找到的問題，Amazon 將根據供應鏈標準為供應商提供補救指導方針。其中包括修正違規的步驟。

#### 3. 從員工觀點排定補救的優先順序

在稽核期間，Amazon 會針對來自員工的意見回饋排定優先順序，並將與供應商直接合作以檢視問題、聯合調查根本原因，以及聯合制訂補救計劃 (CAP)。

#### 4. 設計適當且完整的回應

本公司將與供應商合作，確保補救計劃的各項步驟均已實施，並將定期檢查，以確保補救進展。我們希望供應商的補救計劃包括基於管理制度的投資，以防止問題再次發生。



**Amazon 的核心補救原則：**任何補救工作均應以員工為中心。本公司將受影響員工的安全與利益視為首要考量。

#### 修正行動計劃

Corrective Action Plan (透過修正行動計劃，簡稱 CAP) 可協助供應商了解稽核期間發現的問題，並制定計劃來處理這些問題。CAP 可協助供應商持續改善管理制度和下游供應鏈。

Amazon 收到並分析稽核結果後，將提供稽核所發現之問題的摘要。供應商應檢閱這些結果，並制定一份 CAP，其中詳述可處理高風險問題的立即行動，還要制定一份長期計劃來防止問題再次發生。若不實施 CAP 中列出的行動，可能導致供應商無法繼續生產或向 Amazon 提供服務或人工。

CAP 包含：

- 說明導致違規問題的根本原因。
- 要採取的任何立即修正行動。
- 可協助防止日後發生類似問題的長期預防行動。
- 指派將採取修正行動的負責人員和將監督進度的負責人員。
- 立即與長期行動的規定完成日期。

供應商必須在收到最終 CAP 報告後的 20 個工作日內完成 CAP 並將其返回 [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com)\*。如需 CAP 範例，請參閱「附錄 8」。

本公司會密切追蹤補救情況，並視需要進行後續評估。在各個評估之間，本公司的團隊會與供應商直接合作，探討待解決的問題及補救進度。為支援本公司之供應鏈，我們已在主要採購國家/地區中設立專屬團隊，能與供應商和服務供應商直接合作。

本公司深知某些問題可能需要時間才能有效補救。至於嚴重問題，本公司期望供應商表明他們能夠針對問題，在既定的時間表內取得有意義的補救進展。在這段期間內，本公司有權進行事先通知或無預警的現場驗證稽核，或要求提供其他文件以追蹤補救工作的進展。

本公司提供現場和遠端訓練以支援持續改善。本公司亦鼓勵供應商參與外部訓練計劃 (例如產業協會教學課程)，了解如何辨識及防止強迫勞動、如何遵守薪資和工時要求，以及如何實行管理制度。



讓員工參與 CAP 流程：

- 透過尋求員工的觀點，找出問題的根本原因以及可能的解決方案。
- 在 CAP 中加入員工意見回饋，以協助找出永續的變更，並防止問題再次出現。

#### Amazon 何時考慮終止與供應商的關係？

Amazon 保留隨時調查供應鏈問題的權利。若一再出現違反本標準的情況，則表示供應商並未做出具持續性的改善。

與其終止合約關係，Amazon 將不遺餘力地與供應商合作以補救問題，來為員工改善環境條件。為支援供應商及其員工，Amazon 將根據需要提供專家支援和資源。

在補救期間，Amazon 可以：

- 暫停調查期間新的生產、購買或採購，直到供應商已同意補救計劃為止。
- 只要達成行動計劃里程碑，即可暫時恢復補救期間的生產、購買或採購。
- 若延遲達成里程碑，則暫停延遲期間的生產、購買或採購。
- 若供應商拒絕補救或無法實現有意義的進展，則

\*如果您的 Amazon 聯絡人位於日本，請傳送電子郵件至 [sr-support@amazon.co.jp](mailto:sr-support@amazon.co.jp)

與設施解除合作關係。

發生下列情況時，將考慮終止關係：

- 供應商拒絕配合進行調查或進行補救。
- 供應商的補救計劃沒有任何進展。
- 供應商拒絕改變行為或做法。

如果您對遵守 Amazon 標準有疑慮，請傳送電子郵件至 [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com)。\*

## 供應鏈管理

本公司深知供應鏈情況複雜且難以監督。本公司要求供應商務必定期監督自己的供應鏈，以辨識並處理風險。

### 供應商關係

本公司期望供應商在生產前或向 Amazon 提供服務或人力前事先揭露所有關係，包括採用的承包商或人力仲介公司。

供應商必須揭露自己供應鏈內的關係，特別是將其中生產或相關程序指派給不同於已與 Amazon 簽訂合約的當事方。此外，供應商必須確認直接或間接為 Amazon 提供產品、服務或人力的任何次級供應商或承包商是否亦遵守本標準。

本公司保留稽核涉及生產 Amazon 產品之設施的權利，包括生產零件或原材料的設施，或參與生產流程的設施（例如場外熨燙、洗滌、刺繡、組裝、傳送帶、IT 設備等）。Amazon 人員或代表 Amazon 進行評估的稽核人員可要求查看相關文件來驗證供應商的系統，確保下游供應商與承包商能夠遵守規定。

### 申訴機制

申訴機制是允許各方（員工、社區成員、客戶）或其代理人（民間社會組織、工會代表等）提出投訴並尋求解決方案的流程，以解決他們因商業活動而遭受的任何負面影響。此流程可以簡單到只需撥打熱線電話或傳送電子郵件。也可以複雜到使用網路工具，透過社區中心接受問詢，或採用第三方服務。該機制的建立方式應允許各方提出申訴，以可取得、公開透明、可預測的方式處理申訴，並對有充分根據的申訴進行補救。

有關申訴機制的問題，包括若建立機制時需要幫助，請聯絡 [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com)。\*

## 資訊公開

Amazon 期望供應商在執行其業務及對待其員工時，秉持誠實坦率的方式。

本公司不與對我們不誠實的供應商合作。本公司了解供應商在達成某些要求或產業協會標準時可能會面

臨一些挑戰；本公司的終極目標是協助供應商致力於改善其工作場所，並更完善地保護其員工，即使需要耗費時間亦然。本公司可支持供應商制訂一個雙方同意的行動計劃，以維持隨時遵守本公司之標準。

本公司的資訊公開標準要求供應商提供有關設施工作條件的準確文件。有關範例，請參閱「附錄 7」。

在稽核期間，供應商必須授與稽核人員以下權限：

- 營業執照下的所有建築物，包括但不限於管理辦公室、僱傭記錄、生產設施、倉庫、宿舍、員工餐廳和住宿區。
- 適用文件（包括適用於約聘員工或臨時員工的文件）
- 與員工或廠區管理人員訪談。

若無法允許稽核人員完整取得相關資訊，可能會導致稽核失敗。若有無法查看的區域，或因保密合約等條件而無法提供某些員工群體的記錄，供應商務必在稽核前事先告知 Amazon。

資訊公開要求：

- 請勿從事非法、欺騙或不道德的行為（例如賄賂）
- 提供有關工作條件的準確文件
- 揭露關係，包括人力或招募仲介公司
- 授與稽核人員以下權限：所有建築物、適用文件、員工及廠區管理人員

## 環境

本公司建議供應商不僅只是遵循法律與法規遵循義務而已，要設定目標，並展現能朝將永續環境做法整合至營運的方向邁進。

供應商可透過在其設施中實行以下制度，盡可能減少對環境所造成的負面影響：

- 了解並盡量減少用水量
- 減少溫室氣體排放
- 提高能源效率
- 盡可能減少廢棄物
- 追蹤、記錄及呈報影響

## 供應商多元化

推進供應商多元化和包容性 (SDI) 對 Amazon 非常重要，因為這對我們的業務有利，符合客戶的期望，也是為整個社會做正確的事情。Amazon 的供應商多元化計劃以我們將採購機會擴大至多元化企業的志向為準則，目的是促進供應鏈創新，並為客戶提供更廣泛的產品和服務。

本公司鼓勵供應商審視自己的供應鏈，並制定政策和

\*如果您的 Amazon 聯絡人位於日本，請傳送電子郵件至 [sr-support@amazon.co.jp](mailto:sr-support@amazon.co.jp)

措施來促進多元化、公平性和包容性。

## 附錄

### 附錄 1：術語詞彙表

**Amazon 受管稽核：**由第三方稽核公司代表 Amazon 進行的供應商設施稽核。

**事先通知的稽核：**先傳送稽核通知給設施與相關當事方，且稽核人員會聯絡設施，確認設施的聯絡資訊以及將進行稽核的日期。

**稽核發現項目：**在 Amazon 供應商、服務供應商或承包商之設施發現的問題。可透過任何正式或非正式評估機制找出稽核發現項目 (例如現場視察、稽核、問卷調查)。

**Corrective Action Plan (修正行動計劃, 簡稱 CAP):** 在稽核中所發現需要修正的問題摘要。供應商必須檢閱 CAP 並實行步驟來解決緊迫問題，並制訂長期計劃來防止問題再次發生。

**設施：**採購或生產 Amazon 品牌產品或根據 Amazon 規格設計之產品的任何位置 (包括但不限於下列活動：處理、修飾、組裝、分配或交付)。

**產業協會稽核：**由通過核准之第三方社會責任組織或多方利害關係人計劃所進行的稽核。

**法律：**任何適用於供應商或設施的適用法律、法規或規定。這包括地方與國家法律、國家法規與規定，以及條約。

**資格要求：**供應商與設施必須達成遵守 Amazon 之供應鏈標準的最低程度，才能成為合格的 Amazon 供應商。

**補救措施：**展現已修正違反 Amazon 之供應鏈標準的行為，並採取行動來防止問題再次發生。必須透過由 Amazon 判定已通過核准的驗證方法來展現補救措施。

**半透明稽核：**稽核通知將傳送給設施與相關當事方。稽核人員將聯絡設施以確認聯絡資訊，並針對在一或兩週的時間範圍內進行稽核取得一致意見。稽核人員將不提供進行稽核的確切日期。

**承包商：**簽署合約以履行他人合約之部分或全部義務的個人或企業。

**供應商：**為 Amazon 生產、製造、組裝或提供產品、服務或人力的實體。

**供應鏈標準：**Amazon 之供應鏈標準 (以下簡稱「標準」)，針對 Amazon 供應鏈中的供應商與支援 Amazon 營運的供應商，詳列各項要求與期望。

**無預警的稽核：**設施將不會接獲事先通知。稽核人員可能會聯絡設施，提供未來將會進行稽核的通知，但不會提供具體日期。

**員工：**設施中的主要權利所有人，由供應商或服務供應商以全職、兼職、臨時或合約的形式僱用。

### 附錄 2：常見問答集

**如何確認是否需要先通過稽核才能與 Amazon 合作？**

若您需要通過稽核，Amazon 將與您聯絡。本公司期望所有供應商及他們自己的供應商和承包商遵守 Amazon 之供應鏈標準。

**若我已提交產業協會稽核，是否即表示我已符合 Amazon 的標準？**

提交產業協會稽核並不表示經過稽核的廠區符合 Amazon 的社會責任標準。Amazon 將審查報告以判斷您是否符合規定。Amazon 業務合作夥伴將通知您產業協會稽核的結果是否符合 Amazon 的標準，在此情況下，將要求您進行新的產業協會稽核或 Amazon 受管稽核，以確保已妥善解決發現的項目。

**如果我的產業協會稽核已通過核准，我是否也必須進行 Amazon 受管稽核？**

若產業協會稽核可符合本公司之要求，Amazon 將接受某些產業協會稽核，而不需要進行 Amazon 受管稽核。然而，Amazon 保留隨時進行評估的權利。

**稽核程序需要進行多久的時間？**

稽核的時間長度取決於要評估的設施規模大小，以及接受訪談的員工人數。進行稽核至少需要一個完整工作天。

**如何取得詳細資訊？**

如有任何近期或即將到來之稽核的相關問題，請聯絡 Amazon 業務合作夥伴。

**誰支付 IAA/AMA 費用？**

供應商應支付所有產業協會稽核費用 (IAA)，包括 SLCP 初始稽核和維護稽核。僅 SLCP 驗證稽核費用由 Amazon 支付。Amazon 還將支付 Amazon 受管稽核費用。

若要聯絡 Amazon 的社會責任團隊，請傳送電子郵件至 [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com)。\*

\*如果您的 Amazon 聯絡人位於日本，請傳送電子郵件至 [sr-support@amazon.co.jp](mailto:sr-support@amazon.co.jp)



## 附錄 3: 國家/地區專屬的採購要求

Amazon 針對下列國家/地區有額外的採購要求。位於這些國家/地區的供應商應聯絡其 Amazon 業務合作夥伴以獲取更多資訊。

- 阿富汗
- 阿爾及利亞
- 安哥拉
- 孟加拉\*
- 蒲隆地
- 喀麥隆
- 中非共和國
- 柬埔寨\*
- 查德
- 葛摩
- 剛果
- 吉布地
- 剛果民主共和國
- 埃及
- 赤道幾內亞
- 厄利垂亞
- 衣索比亞\*
- 加彭
- 幾內亞
- 幾內亞比索
- 海地\*
- 伊拉克
- 黎巴嫩
- 賴比瑞亞
- 利比亞
- 馬達加斯加
- 馬利
- 茅利塔尼亞
- 莫三比克
- 緬甸
- 尼日
- 奈及利亞
- 巴基斯坦
- 索馬利亞
- 南蘇丹
- 塔吉克

- 多哥
- 土庫曼
- 辛巴威
- 烏茲別克
- 委內瑞拉
- 葉門

## 附錄 4: 產業與多方利害關係人計劃

為了協助供應商達成並超越本公司之標準，建議您使用以下產業協會和多方利害關係人計劃所提供的資源、計劃及工具。以下資訊可能隨時變更。

### amforiBSCI

amfori 是一個開放與永續貿易的商業協會，匯集了來自超過 40 個國家/地區的 2,300 多個零售商、進口商、品牌及協會。

- 主要網站：[amfori.org](https://amfori.org)
- 供應商入口網站：[amfori.org/en/solutions/tools/amfori-sustainability-platform](https://amfori.org/en/solutions/tools/amfori-sustainability-platform)
- 數位學習入口網站：[amfori.org/en/solutions/tools/amfori-academy](https://amfori.org/en/solutions/tools/amfori-academy)

### 建議參加的訓練

amfori Academy 提供各式各樣的訓練，例如研討會與數位學習。建議您參加以下訓練：

- amfori BSCI 快速入門
- 社會管理制度簡介
- 職業健康與安全
- 擬定補救計劃
- 公平報酬與適當工時

### 風險評估工具

- amfori BSCI 平台：提供供應鏈的概觀，以減少重複的工作、節省金錢和協助找出改善之道。
- 稽核誠信計劃：完整且獨立的驗收程序，可讓稽核公司參與 amfori BSCI 活動。
- 國家盡職調查工具：協助會員了解其供應鏈及管理任何潛在風險。

### Better Work

孟加拉、柬埔寨、衣索比亞和海地的所有合格供應商都必須報名參加 Better Work 計劃。本公司也鼓勵位於 Better Work 營運之國家/地區的所有供應商報名參加 (孟加拉、柬埔寨、衣索比亞、海地、印尼、約旦、尼加拉瓜和越南)

- 主要網站：[betterwork.org](https://betterwork.org)

\* 若為合格設施，則須參與 Better Work 和 BEF。

- 供應商入口網站：[portal.betterwork.org](http://portal.betterwork.org)
- 數位學習入口網站：[betterwork.org/training/](http://betterwork.org/training/)

### 建議參加的訓練

Better Work 提供多種領域的訓練課程，例如溝通、談判和監督技巧、產業關係、職業安全與健康，以及騷擾防制。訓練的重點在於協助參與者以務實的方式解決實際發生的問題。

### 工廠服務套件

Better Work 在孟加拉、柬埔寨、海地、約旦、印尼、尼加拉瓜和越南提供工廠服務套件。

報名參加 Better Work 的工廠需要經過一連串的學習過程，包括評估、諮詢服務、產業研討會和訓練。

## Responsible Business Alliance (責任商業聯盟, 簡稱 RBA)

RBA (原為電子行業公民聯盟) 是由電子、零售、自動及玩具零售商與供應商所組成的非營利機構，旨在共同合作改善工作與環境條件。

- 主要網站：[responsiblebusiness.org](http://responsiblebusiness.org)
- 供應商入口網站：[rba-online.org](http://rba-online.org)
- 數位學習入口網站：[academy.responsiblebusiness.org](http://academy.responsiblebusiness.org)

### 建議參加的訓練

RBA 會員可運用各式各樣的 RBA 訓練與評估工具。建議您從以下訓練開始：

- RBA 行為準則
- 評估與補救 1: 工廠評估
- 評估與補救 2: 資訊公開與道德
- 評估與補救 3: 修正行動計劃

### 風險評估工具

- 訓練活動：RBA 主辦全球推廣活動與個人培訓，而且會員可訂閱活動公告。
- 負責任工廠計劃：針對想要全面且成熟地評估及發展其供應鏈的公司，提供 RBA 工廠層級工具與計劃的整合架構。

## Sedex

Amazon 僅接受由正式 APSCA 會員公司進行的 Sedex 稽核。線上查找最新的核准公司名單。

Sedex 是一個全球性的會員制組織，提供各種工具、服務、指導方針及訓練，協助供應商應對和管理供應鏈中的風險。Sedex 擁有遍及超過 180 個國家/地區、橫跨 35 種行業的 55,000 名以上的會員。

- 主要網站：[sedex.com](http://sedex.com)
- 供應商入口網站：[sedex.com/become-a-member/supplier-membership/](http://sedex.com/become-a-member/supplier-membership/)

[sedex.com/become-a-member/supplier-membership/](http://sedex.com/become-a-member/supplier-membership/)

- 數位學習入口網站：[sedex.com/training/](http://sedex.com/training/)

### 建議參加的訓練

- SMETA 簡介
- 買方訓練
- 供應商訓練
- 稽核人員訓練

### 風險評估工具

- SMETA 稽核：旨在協助稽核人員進行高品質稽核的稽核方法。
- Sedex Advance：適用於買方、供應商和稽核人員的最大協作道德資料平台之一。
- 加入 Sedex 的供應商也能使用會員專屬工具

## Social and Labor Convergence Program (社會和勞工融合計劃, 簡稱 SLCP)

SLCP 是一項多方利益關係人倡議，旨在解決供應鏈中的稽核疲勞問題，初期著重於服飾和鞋類產業。SLCP 之融合評估框架 (CAF) 旨在以單一評估方法取代所有專有的社會稽核計畫，用於和驗證社會和勞工資料。

- 供應商入口網站：[slconvergence.org](http://slconvergence.org)
- 供應商指南：[slconvergence.org/tool](http://slconvergence.org/tool)
- 費用資訊：
  - 參與 SLCP 的費用是多少？
  - 與 SLCP 評估相關的費用是多少？
- 共享稽核結果：
  - 將報告連結從 SLCP 入口網傳送到 [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com)
  - 有關共享報告的其他資訊

## 社會責任標準 SA8000

社會責任標準 (SAI) 是一個倡導職場人權的全球性非政府組織。SAI 是 SA8000 標準的擁有者，並定期更新該標準，以應對新出現的社會和人權問題。儘管由 SAI 提供標準實施指南和規定計劃的稽核方法，但所有 SA8000 稽核均由經過 SAI 之獨立受管部門社會責任認證服務 (SAAS) 認證的認證機構 (即合格稽核公司) 執行。

- 網站：[sa-intl.org](http://sa-intl.org)
- 供應商指南：[sa-intl.org/resources/sa8000-getting-started/](http://sa-intl.org/resources/sa8000-getting-started/)
- 成本資訊：[sa-intl.org/resources/sa8000-certification-costs/](http://sa-intl.org/resources/sa8000-certification-costs/)
- 共享稽核結果：
  - 請將您的以下材料傳送至 [sr-support@amazon.com](mailto:sr-support@amazon.com)\*:

\*如果您的 Amazon 聯絡人位於日本，請傳送電子郵件至 [sr-support@amazon.co.jp](mailto:sr-support@amazon.co.jp)

- o 第 2 階段稽核
- o 最近的監測稽核 (每 6 個月實施一次)
- o 有效認證 (有效期為 3 年)

## 附錄 5: 稽核議程範例

此稽核議程範例僅供參考。每個審核階段的持續時間可能因設施而異。

- 1. 開幕會議:** 討論稽核程序並檢閱適用於供應商與稽核人員行為的期望文件。- 30 分鐘
- 2. 設施展示:** 設施導覽 (所有生產區域、倉庫、員工餐廳、宿舍)。稽核人員可在此導覽期間拍照。- 1 到 2 個小時
- 3. 管理人員與員工訪談:** 與員工進行保密性訪談, 包括直接與間接員工 (通常是 10 至 25 人, 或由稽核人員全權決定)。2 到 4 個小時
- 4. 文件審查:** 在進行稽核之前, 您會從稽核人員收到在這段期間內要審查的記錄清單和/或文件。- 2 到 3 個小時
- 5. 閉幕會議:** 稽核人員將與設施管理人員開會, 以審閱初步發現項目並討論後續步驟。- 30 分鐘

## 附錄 6: 稽核通知樣本

**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:

- o **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.*
- o **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.*
- o **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.
- o **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

(繼續於下一頁)

## 附錄 7：稽核文件檢查清單範例

此清單旨在協助供應商收集稽核所需的記錄和文件。所有專利資訊的機密性都會受到重視。稽核所有員工(包括約聘員工與臨時員工)時應提供原始文件。此清單並未列出所有文件，稽核人員可能會要求提供其他文件。

### 商業文件

- 營業/產業執照、登記資料、許可證, 及/或證書
- 政府檢驗報告/許可證 (例如衛生、消防安全、結構安全、環境法規遵循)
- 特殊設備的登記與檢驗證書摘要清單 (例如: 起重機、升降機、發電機、鍋爐、壓力槽、堆高機), 以及操作人員的證書
- 有關廠商/承包商合約 (例如員工餐廳、保全、設施) 的其他文件 (若適用)

### 設施政策與程序

- 設施規定/員工手冊
- 關於雇用/招募、童工、薪資與工時、紀律、福利與津貼、歧視與騷擾、檢舉申訴、結社自由、健康與安全、環境以及訓練的政策

### 員工文件

- 員工人員檔案 (例如雇用申請、勞動合約、紀律通知書、身分證明文件的影本、工作許可證、辭職記錄)
- 員工登記與健康檢查記錄 (若適用)
- 學徒/實習生/工讀生的年齡證明 (若適用)

### 薪資與出勤記錄文件

- 薪資記錄及工時記錄 (正常工時與加班工時), 包括政府豁免證明書/加班許可證、過去 12 個月的計件率記錄 (包括高峰期、低峰期及最近一期)
- 計件率記錄和生產記錄 (例如每日生產報告、產品檢驗報告)
- 法定假日清單
- 最近兩年的有薪假和事假記錄
- 社會保險繳費記錄
- 員工福利記錄 (例如: 年假、產假/育嬰假)

### 結社自由

- 合法組織協議或其他文件 (例如會議記錄)

### 健康與安全

- 工作場所安全與設備相關許可證/授權/測試報告
- 設備檢驗/維修記錄
- 使用的化學物質與危險程序清單
- 安全資料表 (SDS)

- 必要的個人防護設備清單
- 消防滅火設備的測試、檢驗和維護記錄
- 消防演習記錄、消防檢驗報告
- 緊急行動程序 (例如緊急反應計劃)
- 職業傷害與疾病記錄
- 工業衛生監督記錄 (例如化學物質接觸、空氣汙染物、噪音、溫度、照明、室內空氣品質)
- 員工健康檢查記錄 (若適用)
- 飲用水分析/測試記錄
- 員工餐廳執照與餐飲服務人員健康記錄 (若適用)

### 環境保護

- 環境影響評估和專案完成驗收報告與核准
- 年度監督與報告記錄 (若適用)
- 氣體排放許可證與監督記錄
- 廢水排放許可證與監督記錄
- 危險廢棄物棄置與檢驗記錄
- 汙染控制委員會的核准/同意

## 附錄 8：修正行動計劃範例

知悉並了解違規問題的根本原因可協助您找出能解決立即問題的最佳修正行動，並防止問題再次發生。在檢討稽核結果及建立 CAP 時，請問自己以下問題：

- **知識：** 是否因為缺乏意識或知識而發生問題？
- **指派：** 是否因為責任未清楚指派而發生問題？
- **工具：** 是否因為缺乏適當工具而發生問題？
- **訓練：** 是否因為缺乏適當訓練而發生問題？
- **當責制度：** 是否因為缺乏當責制度而發生問題？
- **資源：** 是否因為資源不足 (例如預算或空間) 而發生問題？



## 修正行動計劃範例

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 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	