

Amazon

Sổ tay tiêu chuẩn chuỗi cung ứng của

Sổ tay tiêu chuẩn chuỗi cung ứng này (“Sổ tay”) cung cấp hướng dẫn cho tất cả các Nhà cung cấp hàng hóa và dịch vụ cho Amazon và các công ty con của Amazon, bao gồm nhà cung cấp, nhà thầu, đối tác bán hàng, nhà thầu và nhà thầu phụ (“Nhà cung cấp”), để đảm bảo rằng các biện pháp thực thi của họ đáp ứng và vượt xa các kỳ vọng trong Tiêu chuẩn chuỗi cung ứng của Amazon. Tài liệu này nhằm mục đích là một nguồn tài nguyên bổ sung để xây dựng kiến thức cho Nhà cung cấp. Tài liệu này không sửa đổi hoặc thay thế bất kỳ yêu cầu nào được chỉ định trong Tiêu chuẩn chuỗi cung ứng của Amazon. Các nhà cung cấp cần tuân thủ Tiêu chuẩn chuỗi cung ứng và các luật và quy định hiện hành.





Nội dung

Giới thiệu	3
Tiêu chuẩn chuỗi cung ứng của Amazon là gì?	3
Những đối tượng nào cần tuân thủ Tiêu chuẩn chuỗi cung ứng của Amazon?	
Liệu có trường hợp ngoại lệ nào không?	3
Yêu cầu đánh giá và kỳ vọng pháp lý / quy định	4
Yêu cầu đánh giá	4
Đánh giá của Hiệp hội ngành	4
Đánh giá do Amazon quản lý	5
Chương trình An toàn Xây dựng, Điện, Hỏa hoạn và Kết cấu (BEFS)	5
Phòng ngừa	5
Phân tích khoảng cách	6
Chính sách và kiểm soát nội bộ	6
Ví dụ về chính sách và biện pháp kiểm soát	6
Khắc phục	6
Các bước chính của quy trình khắc phục	6
Kế hoạch hành động khắc phục	7
Khi nào Amazon xem xét chấm dứt mối quan hệ với Nhà cung cấp?	8
Quản lý chuỗi cung ứng	8
Các mối quan hệ của nhà cung cấp	8
Cơ chế Khiếu nại	8
Tính minh bạch	8
Môi trường	9
Đa dạng nhà cung cấp	9
Phụ lục	9
Phụ lục 1: Bảng thuật ngữ	9
Phụ lục 2: Câu hỏi thường gặp	10
Phụ lục 3: Các yêu cầu về nguồn cung ứng cụ thể theo quốc gia	11
Phụ lục 4: Các sáng kiến trong ngành và sáng kiến của nhiều bên liên quan	11
Phụ lục 5: Mẫu chương trình đánh giá	13
Phụ lục 6: Mẫu thông báo đánh giá	14
Phụ lục 7: Mẫu danh sách tài liệu đánh giá	14
Phụ lục 8: Mẫu kế hoạch hành động khắc phục	15

Giới thiệu

Tiêu chuẩn chuỗi cung ứng của Amazon là gì?

Tiêu chuẩn chuỗi cung ứng của Amazon (“Tiêu chuẩn”) là nền tảng cho cách chúng tôi đặt sự tôn trọng nhân quyền xuyên suốt trong các hoạt động và các mối quan hệ kinh doanh của mình.

Cam kết và cách tiếp cận của chúng tôi được căn cứ dựa trên các tiêu chuẩn và khuôn khổ quốc tế hàng đầu do Liên Hợp Quốc (UN) và Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) phát triển. Amazon cam kết tôn trọng và ủng hộ các Nguyên tắc hướng dẫn của Liên Hợp Quốc về kinh doanh và quyền con người, Tuyên ngôn quốc tế nhân quyền của Liên Hợp Quốc, các Công ước cốt lõi của ILO và Tuyên bố của ILO về các nguyên tắc và quyền cơ bản tại nơi làm việc. Các Tiêu chuẩn này bắt nguồn từ các nguyên tắc, tiêu chuẩn và khuôn khổ được quốc tế công nhận nêu trên. Khi diễn giải các Tiêu chuẩn này, chúng tôi tuân theo các tài liệu hướng dẫn và định nghĩa trong hướng dẫn của UN và ILO.

Các tiêu chuẩn này dựa trên các nguyên tắc toàn diện, cải thiện liên tục và trách nhiệm giải trình trong chuỗi cung ứng. Chúng tôi hợp tác với các Nhà cung cấp có cam kết tuân theo những nguyên tắc như vậy và Các nhà cung cấp cam kết tuân theo những tiêu chuẩn này như một điều kiện để hợp tác kinh doanh với chúng tôi. Chúng tôi cập nhật các tiêu chuẩn này ít nhất ba năm một lần, làm việc với các bên liên quan bên ngoài để điều chỉnh các yêu cầu phù hợp với các thông lệ tốt nhất hiện hành và các tiêu chuẩn quy định. Cam kết tuân thủ các Tiêu chuẩn này được đưa vào trong tất cả các thỏa thuận mua hàng hoặc dịch vụ với Amazon.

Xem [nội dung văn bản đầy đủ của các Tiêu chuẩn](#) trực tuyến; các Tiêu chuẩn này có sẵn bằng hơn 20 ngôn ngữ.

Những đối tượng nào cần tuân thủ Tiêu chuẩn chuỗi cung ứng của Amazon? Liệu có trường hợp ngoại lệ nào không?

Bất kỳ bên thứ ba nào sản xuất sản phẩm được bán trong các cửa hàng của chúng tôi hoặc cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ cho Amazon đều phải tuân thủ các tiêu chuẩn này.

Các nhà cung cấp phải tuân thủ tất cả các luật và quy định hiện hành và phải hỗ trợ Amazon thực hiện như vậy, bao gồm cả việc tuân thủ mọi yêu cầu từ Amazon liên quan đến việc tuân thủ luật và quy định. Khi luật hiện hành xung đột với các Tiêu chuẩn này, Nhà cung cấp phải tuân thủ luật hiện hành mà vẫn tìm cách tôn trọng các nguyên tắc của quyền con người được quốc tế công nhận và các kỳ vọng có trong Tiêu chuẩn.



Yêu cầu đánh giá và kỳ vọng pháp lý / quy định

Amazon có thể thực hiện đánh giá các Nhà cung cấp trong quá trình triển khai và đánh giá định kỳ sau đó để hiểu hiệu quả môi trường và xã hội. Đánh giá bao gồm bốn danh mục: Lao động, Sức khỏe và An toàn, Môi trường và Đạo đức. Đánh giá là công cụ giúp các nhà cung cấp xác định và giải quyết các vấn đề liên quan đến Các Tiêu chuẩn của Amazon. Các nhà cung cấp cũng có thể được yêu cầu đáp ứng các yêu cầu pháp lý và quy định bổ sung. Ví dụ, nếu pháp luật yêu cầu, các Nhà cung cấp phải tham gia vào việc thẩm định về quyền con người và môi trường để xác định, ưu tiên và giải quyết các rủi ro đáng ngại nhất của họ.

Yêu cầu đánh giá

Khi được yêu cầu, Nhà cung cấp phải nộp kết quả đánh giá các cơ sở được Amazon phê duyệt trước khi cung cấp cho Amazon các sản phẩm, lao động hoặc các dịch vụ khác. Nhà cung cấp có thể 1) nộp kết quả đánh giá của hiệp hội ngành được phê duyệt hoặc 2) hoàn thành Cuộc đánh giá do Amazon quản lý.

Chúng tôi hợp tác với nhiều hiệp hội ngành; các tổ chức này giúp Nhà cung cấp giảm thiểu việc đánh giá trùng lặp và triển khai lại các nguồn lực để giải quyết các vấn đề và liên tục cải thiện.

Những công việc sẽ diễn ra trong cuộc đánh giá:

- Kiểm tra hiện trường tất cả các khu vực thuộc cơ sở đó và mọi khu nhà ở do chủ lao động cung cấp.
- Phỏng vấn hoặc khảo sát kín với người lao động mà không có mặt ban quản lý cơ sở.
- Xem xét và phân tích các tài liệu hoặc giấy phép của cơ sở nhằm đánh giá độ tuổi, hợp đồng, tiền lương, giờ làm việc và các điều kiện nơi làm việc của người lao động.
- Xác định các vấn đề tuân thủ trong quá khứ và các lĩnh vực cần cải thiện.
- Phát triển kế hoạch hành động khắc phục.
- Rà soát các biện pháp khắc phục hậu quả.

Các nhà cung cấp cần thẳng thắn và cho phép đánh giá viên tiếp cận nhanh chóng các cơ sở, hồ sơ và người lao động của bạn, bao gồm cả người lao động tạm thời và ngắn hạn. Nếu cuộc đánh giá phát hiện ra vấn đề, Amazon có thể tiến hành xác minh tại chỗ có công bố hoặc không công bố hoặc yêu cầu tài liệu bổ sung để theo dõi các nỗ lực khắc phục.

Tùy vào vấn đề phát hiện được, các Nhà cung cấp có thể được đánh giá nhiều lần trong năm, bao gồm cả các đánh giá tiếp theo để giải quyết các kết quả phát hiện cụ thể. Sau

khi việc đánh giá hoàn tất, Nhà cung cấp phải kịp thời cung cấp kế hoạch khắc phục chi tiết cho từng vấn đề xác định được.

Amazon hoạt động dựa trên chính sách cải thiện liên tục. Mặc dù chúng tôi có quyền chấm dứt mối quan hệ bất cứ lúc nào nếu nhà cung cấp không đáp ứng Các Tiêu chuẩn của chúng tôi nhưng trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi chỉ chấm dứt khi nhà cung cấp từ chối hợp tác trong cuộc đánh giá, từ chối thay đổi hành vi hoặc biện pháp thực thi, hoặc không có tiến bộ đáng kể trong việc khắc phục.



Các mẹo chuẩn bị cho cuộc đánh giá:

- **Hiểu rõ:** Chúng tôi hy vọng các nhà cung cấp sẽ xem xét và hiểu các Tiêu chuẩn của chúng tôi. Các cuộc đánh giá được thiết kế nhằm mục đích xác định các vấn đề hiện có và tiềm ẩn, đồng thời tiến hành việc cải thiện. Chúng tôi mong muốn các Nhà cung cấp công khai và minh bạch trong các cuộc đánh giá.
- **Chuẩn bị:** Các nhà cung cấp nên đánh giá cơ sở và hoạt động của họ để xác định khoảng cách giữa điều kiện làm việc hiện tại và Các Tiêu chuẩn của Amazon.
- **Nhận trợ giúp:** Các nhà cung cấp có thể sử dụng các nguồn lực bên ngoài, hoàn thành việc tự đánh giá hoặc tham gia vào sáng kiến trong ngành.

Các cuộc đánh giá được chấp nhận

Đánh giá của Hiệp hội ngành

Các cuộc đánh giá của Hiệp hội ngành là các sáng kiến về tuân thủ trách nhiệm xã hội của bên thứ ba và các chương trình của nhiều bên liên quan; các cuộc đánh giá này được chấp nhận rộng rãi bởi các thương hiệu trong nhiều ngành nghề.

Amazon hiện chấp nhận các cuộc đánh giá của các Hiệp hội ngành sau:

- [amfori BSCI](#)
- [Better Work \(BW\)](#)
- [Liên Minh Doanh Nghiệp Có Trách Nhiệm \(RBA\)](#) (Amazon chỉ chấp nhận đánh giá RBA VAP, chúng tôi không chấp nhận đánh giá RBA SVAP)
- [Sedex Members Ethical Trade Audit \(SMETA\)](#)
- [Tiêu chuẩn SABOOO](#)
- [Chương trình tích hợp lao động và xã hội \(SLOP\)](#)

Khi Amazon yêu cầu kiểm tra, Amazon sẽ không chấp nhận các chứng nhận của cơ sở, con dấu tuân thủ, bản tự đánh giá, báo cáo một phần hoặc xếp hạng thay cho cuộc đánh

giá toàn bộ đối với cơ sở.

Nếu Nhà cung cấp gửi kết quả đánh giá do một hiệp hội ngành được phê duyệt thực hiện, chúng tôi có quyền xác định liệu kết quả đánh giá có chứng minh rằng cơ sở đáp ứng các Tiêu chuẩn của chúng tôi hay không.

Chúng tôi sẽ xem xét báo cáo đánh giá và thông báo cho Nhà cung cấp nếu kết quả đáp ứng các tiêu chuẩn của chúng tôi. Nếu kết quả đó chưa thể đáp ứng, Nhà cung cấp sẽ cần phải nộp một báo cáo đánh giá tiếp theo chứng minh rằng mọi kết quả phát hiện đã được giải quyết.

Để biết thêm thông tin về các cuộc đánh giá của hiệp hội ngành, bao gồm cách yêu cầu một cuộc đánh giá, hãy liên hệ với sr-support@amazon.com.*

Đánh giá do Amazon quản lý

Các cuộc đánh giá do Amazon quản lý được các công ty đánh giá bên thứ ba mà Amazon ủy quyền thực hiện thay mặt cho hãng. Amazon phối hợp chặt chẽ với các đánh giá viên có kinh nghiệm và trình độ nhằm sử dụng kiến thức cụ thể về ngành và khu vực vào việc đánh giá điều kiện làm việc.

Trước khi cuộc đánh giá được tiến hành, Amazon có thể thông báo cho Nhà cung cấp về cuộc đánh giá sắp tới. Amazon có quyền tiến hành các cuộc đánh giá có công bố thời gian rõ ràng, có công bố nhưng không đưa ra thời gian chính xác, hoặc không công bố mà có hoặc không có thông báo trước.

Nhà cung cấp phải cho phép đánh giá viên tiếp cận với:

- Tất cả các tòa nhà nằm trong giấy phép kinh doanh, bao gồm nhưng không giới hạn ở các cơ sở sản xuất, nhà kho, văn phòng quản lý, ký túc xá dành cho nhân viên và căng tin.
- Các giấy tờ hiện hành, chẳng hạn như hồ sơ liên quan đến việc làm (bao gồm cả giấy tờ cho người lao động theo hợp đồng hoặc làm thời vụ).
- Công nhân và ban quản lý địa điểm để thực hiện các cuộc phỏng vấn.

Các cuộc đánh giá của Amazon có thể diễn ra trong cả ngày làm việc hoặc lâu hơn, tùy thuộc vào quy mô của cơ sở. Nhân viên cơ sở và đại diện cơ quan lao động tham gia vào cuộc đánh giá cần có mặt trong suốt quá trình đánh giá. Sau khi hoàn thành, đánh giá viên sẽ chia sẻ với Nhà cung cấp Bản tóm tắt các kết quả phát hiện, trong đó xác định mọi vấn đề bạn cần khắc phục ngay lập tức. Sau cuộc đánh giá, Amazon sẽ gửi yêu cầu hoàn thành Kế hoạch hành động khắc phục (nếu cần thiết).

Chương trình An toàn Xây dựng, Điện, Hỏa hoạn và Kết cấu (BEFS)

Chương trình An toàn Xây dựng, Điện, Hỏa hoạn và Kết cấu (BEFS) của Amazon là một đánh giá cụ thể về vấn đề để xác định và khắc phục các vấn đề về an toàn xây dựng, điện và hỏa hoạn. Đánh giá này vượt ra ngoài phạm vi đánh giá tuân thủ xã hội truyền thống để đi sâu vào các vấn đề an toàn được đề cập trong Các Tiêu chuẩn chuỗi cung ứng của Amazon và xác định các lĩnh vực cần cải thiện cho các nhà máy trong phạm vi đánh giá.

Đánh giá BEFS là một yêu cầu bắt buộc đối với tất cả các địa điểm mới ở Bangladesh. Đánh giá BEFS cũng được yêu cầu tiến hành hàng năm đối với các địa điểm ở Pakistan và Campuchia. Phạm vi này có thể thay đổi.

Đánh giá BEFS do Amazon khởi xướng. Khi Amazon liên hệ với Nhà cung cấp để thực hiện đánh giá BEFS, Nhà cung cấp phải hợp tác với bên thứ ba được chỉ định để lên lịch đánh giá. Giống như cuộc đánh giá truyền thống, Nhà cung cấp cũng được yêu cầu hợp tác và minh bạch với bên thứ ba vào ngày đánh giá. Sau khi đánh giá hoàn tất, Amazon sẽ đưa ra kế hoạch hành động khắc phục và Nhà cung cấp được yêu cầu gửi cập nhật tiến độ thường xuyên về biện pháp khắc phục của họ.

Phòng ngừa

Đọc và hiểu rõ các Tiêu chuẩn của chúng tôi là một trong những bước quan trọng nhất mà Nhà cung cấp có thể thực hiện để giảm thiểu rủi ro trong hoạt động của họ. Quản lý rủi ro là chìa khóa để ngăn ngừa các vấn đề và bảo vệ người sở hữu quyền.



Mẹo

Các hoạt động mua hàng và sản xuất, chẳng hạn như lập kế hoạch bán hàng, năng lực sản xuất và mua nguyên liệu thô có thể ảnh hưởng đến người lao động. Các nhà cung cấp của Amazon nên xem xét những điều sau đây khi tham gia với các nhà cung cấp của riêng họ:

- Chi phí, điều khoản thanh toán và lịch trình sản xuất có thể ảnh hưởng đến khả năng trả lương theo yêu cầu pháp lý của nhà cung cấp và tránh làm thêm giờ quá mức; những thực tiễn pháp thực thi này cũng có thể ngăn chặn việc sử dụng các nhà thầu phụ không được tiết lộ;
- Bất kỳ thay đổi nào đối với đơn đặt hàng phải được thực hiện với thông báo đầy đủ để người quản lý sản xuất lập kế hoạch phù hợp mà không gây ra việc làm thêm giờ quá mức;
- Liên lạc với Nhà cung cấp của bạn và phải thường xuyên và kịp thời, để cho phép điều chỉnh và hỗ trợ mối quan hệ kinh doanh bền vững.

*Nếu nhân viên liên hệ Amazon của bạn ở Nhật Bản, vui lòng gửi email tới sr-support@amazon.co.jp

Phân tích khoảng cách

Để hiểu rõ hơn về các biện pháp thực thi của cơ sở tuân thủ Các Tiêu chuẩn của Amazon, Nhà cung cấp nên tiến hành phân tích khoảng cách. Sau khi đọc Các Tiêu chuẩn của Amazon, Nhà cung cấp nên thu thập thông tin và dữ liệu về tình trạng hiện tại của các cơ sở và hoạt động của họ, bao gồm các chỉ số hiệu suất có liên quan. Phân tích dữ liệu này theo yêu cầu của Amazon sẽ giúp xác định sự khác biệt giữa trạng thái hiện tại và mức độ tuân thủ mong muốn. Sau đó, các nhà cung cấp có thể ưu tiên các khoảng cách được xác định dựa trên mức độ rủi ro của họ và tạo ra các kế hoạch hành động để giảm và loại bỏ các khoảng trống.

Chính sách và kiểm soát nội bộ

Các nhà cung cấp nên thiết lập các chính sách và kiểm soát nội bộ để hỗ trợ sự phù hợp của họ với Các Tiêu chuẩn của Amazon. Các chính sách và quy trình kiểm soát bằng văn bản là nền tảng để đảm bảo phòng ngừa rủi ro nhất quán và cải thiện liên tục. Phần này cung cấp ví dụ về các chính sách và biện pháp kiểm soát. Đây không phải là một danh sách đầy đủ.

Ví dụ về chính sách và biện pháp kiểm soát

- Lưu giữ giấy tờ:** Một chính sách cấm tất cả các hình thức lưu giữ giấy tờ cá nhân của người lao động, phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế, luật pháp và quy định địa phương, tùy theo điều kiện nào nghiêm ngặt hơn. Chính sách này nên áp dụng cho tất cả người lao động và nên bao gồm cam kết thực hiện thẩm định các đối tác kinh doanh có liên quan để giám sát việc tuân thủ chính sách này.
- Hành vi đạo đức:** Một tập hợp các chính sách thúc đẩy và thực thi hành vi đạo đức, bao gồm chính sách quà tặng và lòng hiếu khách để xác định xem quà tặng có phù hợp hay không, chính sách tố giác (bao gồm cả chính sách chống trả thù) và chính sách nguồn nhân lực thúc đẩy hành vi đạo đức, chẳng hạn như sàng lọc người nộp đơn quản lý bằng cách kiểm tra lý lịch.
- Tiền lương và phúc lợi:** Một chính sách phù hợp với luật lao động địa phương áp dụng cho tất cả người lao động (trực tiếp, phái cử, lưu động, hợp đồng, tạm thời, giá khoán và các loại khác, nếu phù hợp). Khi các luật như vậy không tồn tại, các Nhà cung cấp được khuyến khích duy trì các chính sách mang lại lợi ích cho người lao động, chẳng hạn như nghỉ phép có lương.
- Sức khỏe và An toàn:** Các biện pháp kiểm soát để ngăn ngừa các mối nguy hiểm gây thương tích hoặc gây tử vong bao gồm, nhưng không giới hạn, chỉ định các cá nhân cụ thể có trách nhiệm xác định để đảm bảo các cơ sở có đủ thiết bị phòng cháy và chữa cháy tại chỗ và thường xuyên được giám sát, kiểm tra và bảo trì. Các nhà cung cấp nên thực hiện chương trình đào tạo cho người lao động nhằm ngăn chặn, giảm thiểu và

ứng phó với các rủi ro về sức khỏe và an toàn, bao gồm cả việc tiến hành các cuộc diễn tập ứng phó khẩn cấp.

- Thời gian làm việc:** Các nhà cung cấp nên kiểm soát giờ làm việc bằng cách giao việc cho các cá nhân có trách nhiệm và trách nhiệm giải trình được xác định để lập kế hoạch sản xuất và / hoặc kế hoạch nhân sự toàn diện, và đảm bảo rằng các yếu tố góp phần được kiểm soát. Chẳng hạn như thiết lập một cơ chế phê duyệt làm thêm giờ đòi hỏi phải có chữ ký phê duyệt của quản lý cấp cao đối với những trường hợp số giờ vượt quá giới hạn của công ty.
- Đối xử công bằng:** Một chính sách cam kết Nhà Cung cấp thúc đẩy đối xử công bằng và tôn trọng nhân viên. Chính sách này nêu rõ hành vi bạo lực hoặc bất kỳ hình thức quấy rối, ngược đãi hay ép buộc nào khác đều sẽ không được dung thứ. Chính sách này sẽ đảm bảo nhân viên tiếp cận với các thủ tục điều tra và khiếu nại bí mật, đồng thời cam kết Nhà Cung cấp thực hiện hành động thấu đáo để khắc phục mọi sự cố được báo cáo.
- Tuyển dụng có trách nhiệm:** Chính sách này cam kết Nhà Cung cấp cung cấp cho tất cả người lao động các điều khoản và điều kiện tuyển dụng đầy đủ và chính xác, và thiết lập rằng Nhà Cung cấp sẽ thanh toán tất cả các khoản phí tuyển dụng và, nếu bất kỳ người lao động nào đã trả phí, hoàn trả cho họ những chi phí đó.
- Ngăn ngừa lao động cưỡng bức:** Chính sách cấm bất kỳ hình thức lao động cưỡng bức, lao động ràng buộc, tù nhân hoặc ép buộc nào, bao gồm nô lệ, lao động trẻ em và buôn người. Nhà cung cấp có thể kiểm soát các vấn đề về lao động cưỡng bức bằng cách thiết lập các thủ tục và trách nhiệm giải trình để sàng lọc và ký hợp đồng hiệu quả với các cơ quan nhân sự và tuyển dụng bên thứ ba có đạo đức, nhà cung cấp khu nhà ở, hoặc các công ty dịch vụ khác.
- Không phân biệt đối xử:** Chính sách xác định rõ ràng sự phân biệt đối xử và tuyên bố rằng các hành vi phân biệt đối xử là không thể chấp nhận được. Chính sách này cần nêu rõ rằng người lao động không bị phân biệt đối xử trong quá trình tuyển dụng, làm việc hoặc thủ tục chấm dứt hợp đồng. Chính sách cũng nên tuyên bố rằng người lao động sẽ không bị trừng phạt hoặc trả thù vì đã báo cáo các hành động hoặc hành vi phân biệt đối xử.

Để biết thêm thông tin về các chính sách này và các chính sách khác, hãy liên hệ với sr-support@amazon.com.*

Khắc phục

Các bước chính của quy trình khắc phục

Khi đánh giá, cơ chế khiếu nại, báo cáo phương tiện truyền

thông hoặc các nguồn khác xác định vấn đề, quy trình khắc phục sẽ thay đổi dựa trên bản chất và phạm vi của vấn đề. Điểm chung cho tất cả các kế hoạch khắc phục là cần phải hành động nhanh chóng, loại bỏ tác hại, hành động vì lợi ích tốt nhất của người lao động và cam kết ngăn chặn các vấn đề tương tự xảy ra trong tương lai.

Trong quy trình khắc phục, các nhà cung cấp phải:

1. Hành động nhanh

Trong một số tình huống nhất định, Amazon sẽ tạm dừng sản xuất, mua hàng hoặc nhân sự mới và thông báo cho Nhà cung cấp rằng họ phải hành động ngay lập tức. Nhà cung cấp có trách nhiệm khắc phục (các) hành vi vi phạm trong thời hạn Amazon yêu cầu.

2. Xác định vấn đề

Dựa trên các vấn đề xác định được, Amazon sẽ cung cấp cho Nhà cung cấp hướng dẫn khắc phục liên quan đến Tiêu chuẩn chuỗi cung ứng của chúng tôi. Hướng dẫn này bao gồm các bước để khắc phục việc không tuân thủ.

3. Ưu tiên khắc phục theo quan điểm của người lao động

Trong quá trình điều tra, Amazon ưu tiên ý kiến phản hồi từ người lao động và làm việc trực tiếp với Nhà cung cấp để xem xét các vấn đề, cùng tìm hiểu nguyên nhân gốc rễ và cùng phát triển kế hoạch hành động khắc phục (CAP).

4. Phản hồi một cách thích hợp và đầy đủ

Chúng tôi sẽ làm việc với các Nhà cung cấp để đảm bảo các bước của kế hoạch khắc phục được đáp ứng một cách nhất quán và sẽ tiến hành kiểm tra định kỳ để đảm bảo tiến trình được thực hiện. Chúng tôi hy vọng các kế hoạch khắc phục của Nhà cung cấp sẽ bao gồm các khoản đầu tư dựa trên hệ thống quản lý để ngăn chặn vấn đề tái diễn.



Nguyên tắc khắc phục cốt lõi của Amazon:

Lấy người lao động làm trung tâm trong bất kỳ nỗ lực khắc phục nào. Chúng tôi đặt sự an toàn và lợi ích của người lao động bị ảnh hưởng lên hàng đầu.

Kế hoạch hành động khắc phục

Kế hoạch hành động khắc phục (CAP) là công cụ giúp Nhà cung cấp hiểu rõ các vấn đề phát hiện được trong quá trình đánh giá và xây dựng kế hoạch để giải quyết các vấn đề đó. CAP có thể giúp Nhà cung cấp liên tục cải thiện các hệ thống quản lý và chuỗi cung ứng hạ lưu.

Sau khi nhận và phân tích kết quả đánh giá, Amazon sẽ cung cấp một bản tóm tắt về các vấn đề xác định được trong quá trình đánh giá. Bạn sẽ cần xem xét kết quả và xây dựng một kế hoạch hành động khắc phục (CAP) trong

đó đưa ra chi tiết về các hành động ngay lập tức để giải quyết các vấn đề rủi ro cao và một kế hoạch dài hạn để ngăn chặn các vấn đề tái diễn. Việc không thực hiện các hành động được liệt kê trong CAP có thể ngăn Nhà cung cấp tiếp tục sản xuất hoặc cung cấp dịch vụ hoặc lao động cho Amazon.

CAP bao gồm:

- Thông tin giải thích về nguyên nhân gốc rễ của (các) vấn đề dẫn đến tình trạng không tuân thủ.
- Bất kỳ hành động khắc phục tức thì nào cần phải thực hiện.
- (Các) hành động phòng ngừa dài hạn nhằm góp phần ngăn chặn các vấn đề tương tự tái diễn trong tương lai.
- Các cá nhân chịu trách nhiệm, những người sẽ được giao thực hiện các hành động khắc phục và người sẽ phụ trách giám sát tiến độ.
- Ngày hoàn thành bắt buộc đối với các hành động khắc phục tức thì và dài hạn.

Nhà cung cấp phải hoàn thành và gửi lại CAP cho sr-support@amazon.com* trong vòng 20 ngày làm việc kể từ khi nhận được báo cáo CAP cuối cùng. Mẫu CAP có trong Phụ lục 8.

Chúng tôi theo dõi chặt chẽ quá trình khắc phục và tiến hành công tác đánh giá tiếp theo khi cần thiết. Giữa các lần đánh giá, nhóm của chúng tôi trực tiếp tham gia với các Nhà cung cấp để thảo luận về các vấn đề mở và tiến trình khắc phục. Để hỗ trợ chuỗi cung ứng của mình, chúng tôi có các nhóm chuyên trách làm việc trực tiếp với các Nhà cung cấp và nhà cung cấp dịch vụ có trụ sở tại các quốc gia có nguồn cung ứng chính.

Chúng tôi nhận thấy rằng đối với một số vấn đề, có thể sẽ cần thời gian để khắc phục một cách hiệu quả. Với vấn đề quan trọng, chúng tôi hy vọng các Nhà cung cấp cho thấy họ đang đạt được tiến bộ đáng kể trong việc khắc phục trong thời hạn xác định, tùy theo từng vấn đề. Trong thời gian này, chúng tôi có thể quyền tiến hành đánh giá xác minh tại chỗ có công bố hoặc không công bố hoặc yêu cầu tài liệu bổ sung để theo dõi các nỗ lực khắc phục.

Chúng tôi cung cấp các chương trình đào tạo tại chỗ và từ xa để hỗ trợ việc cải thiện liên tục. Các nhà cung cấp cũng được khuyến khích tham gia các chương trình đào tạo bên ngoài, chẳng hạn như hướng dẫn của hiệp hội ngành, để tìm hiểu cách nhận biết và ngăn ngừa lao động cưỡng bức, cách tuân thủ các yêu cầu về tiền lương và giờ làm việc và cách triển khai các hệ thống quản lý.



Khuyến khích người lao động tham gia vào quá trình làm CAP của bạn:

- Tìm hiểu quan điểm của người lao động để

*Nếu nhân viên liên hệ Amazon của bạn ở Nhật Bản, vui lòng gửi email tới sr-support@amazon.co.jp

xác định nguyên nhân gốc rễ của vấn đề và tìm ra các giải pháp tiềm năng.

- Tiếp thu và đưa ý kiến phản hồi của người lao động vào CAP, nhằm góp phần xác định các thay đổi bền vững và ngăn vấn đề tái diễn.

Khi nào Amazon xem xét chấm dứt mối quan hệ với Nhà cung cấp?

Amazon có quyền điều tra các vấn đề về chuỗi cung ứng tại bất kỳ thời điểm nào. Hành vi vi phạm tái diễn đối với Các Tiêu chuẩn của chúng tôi sẽ cho thấy rằng nhà cung cấp không tiến hành những cải thiện mang tính bền vững.

Amazon sẽ cố gắng hết sức để hợp tác với Nhà cung cấp nhằm khắc phục vấn đề, thay vì chấm dứt quan hệ hợp đồng, nhằm cải thiện điều kiện cho người lao động. Để hỗ trợ Nhà cung cấp và nhân viên của họ, Amazon sẽ đóng góp các nguồn lực và hỗ trợ chuyên môn khi cần thiết.

Trong quá trình khắc phục, Amazon có thể:

- Tạm ngừng sản xuất, mua hoặc tìm nguồn cung ứng mới trong quá trình điều tra và cho đến khi Nhà Cung cấp đồng ý với kế hoạch khắc phục.
- Tạm thời tiếp tục sản xuất, mua hoặc tìm nguồn cung ứng trong quá trình khắc phục, miễn là nhà cung cấp đáp ứng các mốc quan trọng trong kế hoạch hành động.
- Tạm ngừng sản xuất, mua hoặc tìm nguồn cung ứng trong bất kỳ sự chậm trễ nào trong việc hoàn thành các mốc quan trọng.
- Chấm dứt việc hợp tác với cơ sở nếu Nhà cung cấp từ chối khắc phục hoặc không có tiến bộ đáng kể.

Việc chấm dứt quan hệ kinh doanh sẽ được xem xét khi:

- Nhà cung cấp từ chối hợp tác điều tra hoặc từ chối tham gia khắc phục.
- Nhà cung cấp không có tiến triển trong kế hoạch khắc phục.
- Nhà cung cấp từ chối thay đổi hành vi hoặc biện pháp thực thi.

Nếu bạn có thắc mắc về việc tuân thủ Các Tiêu chuẩn của Amazon, vui lòng gửi email cho sr-support@amazon.com.*

Quản lý chuỗi cung ứng

Chúng tôi nhận thấy các chuỗi cung ứng rất phức tạp và khó giám sát. Chúng tôi yêu cầu Nhà cung cấp thường xuyên giám sát chuỗi cung ứng của chính họ để xác định và giải quyết các rủi ro.

Các mối quan hệ của nhà cung cấp

Chúng tôi hy vọng rằng trước khi sản xuất hoặc cung cấp dịch vụ hoặc lao động cho Amazon, Nhà cung cấp sẽ tiết lộ tất cả các mối quan hệ, bao gồm cả việc sử dụng các nhà thầu phụ hoặc công ty cung ứng lao động.

Các Nhà cung cấp phải tiết lộ các mối quan hệ trong chuỗi cung ứng của mình, nơi các quy trình sản xuất hoặc quy trình có liên quan được giao cho một bên khác với địa điểm mà Amazon đã ký hợp đồng. Nhà cung cấp phải xác nhận rằng bất kỳ Nhà cung cấp phụ hoặc nhà thầu phụ nào cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ hoặc lao động trực tiếp hoặc gián tiếp cho Amazon cũng tuân thủ Các Tiêu chuẩn của chúng tôi.

Chúng tôi có quyền đánh giá các cơ sở có liên quan đến quá trình sản xuất các sản phẩm của Amazon, bao gồm các cơ sở sản xuất các bộ phận cấu thành hoặc nguyên liệu thô hoặc các cơ sở đóng góp vào quá trình sản xuất (như các cơ sở giặt là, thêu, lắp ráp bên ngoài, băng chuyền, thiết bị CNTT, v.v.). Nhân viên của Amazon hoặc đánh giá viên thay mặt Amazon thực hiện hoạt động đánh giá có thể yêu cầu xem xét tài liệu liên quan nhằm xác minh hệ thống của Nhà cung cấp nhằm đảm bảo việc tuân thủ của các Nhà cung cấp phụ và nhà thầu phụ.

Cơ chế Khiếu nại

Cơ chế khiếu nại là các quy trình cho phép các bên khác nhau (người lao động, thành viên cộng đồng, khách hàng) hoặc người đại diện của họ (tổ chức xã hội dân sự, đại diện công đoàn, v.v.), đưa ra khiếu nại và tìm cách giải quyết cho bất kỳ tác động tiêu cực nào mà họ phải chịu do hoạt động kinh doanh. Cơ chế khiếu nại có thể đơn giản như đường dây nóng hoặc địa chỉ email. Hoặc, cơ chế này có thể phức tạp như một công cụ dựa trên web, một trung tâm cộng đồng nhận yêu cầu hoặc dịch vụ của bên thứ ba. Cơ chế này nên được xây dựng theo cách cho phép các bên khác nhau nộp đơn khiếu nại của họ và xử lý các đơn khiếu nại này theo cách có thể tiếp cận được, minh bạch, có thể dự đoán được và đưa đến việc khắc phục các khiếu nại có đủ căn cứ.

Đối với các câu hỏi liên quan đến cơ chế khiếu nại, bao gồm cả việc nhận trợ giúp thiết lập cơ chế, hãy liên hệ với sr-support@amazon.com*

Tính minh bạch

Amazon mong muốn các nhà cung cấp phải trung thực và thẳng thắn trong cách thực hiện công việc kinh doanh và đối xử với người lao động của mình.

Chúng tôi không làm việc với Nhà cung cấp không trung thực với chúng tôi. Chúng tôi hiểu rằng Nhà cung cấp có

*Nếu nhân viên liên hệ Amazon của bạn ở Nhật Bản, vui lòng gửi email tới sr-support@amazon.co.jp

thể phải đối mặt với những thách thức trong việc đáp ứng các yêu cầu nhất định hoặc tiêu chuẩn hội ngành; mục tiêu cuối cùng của chúng tôi là giúp Nhà cung cấp tận tâm có thể cải thiện nơi làm việc và bảo vệ nhân viên của mình tốt hơn, dù cho việc này cần nhiều thời gian. Chúng tôi có thể hỗ trợ Nhà cung cấp xây dựng một kế hoạch hành động được các bên thống nhất nhằm duy trì việc tuân thủ các tiêu chuẩn của chúng tôi theo thời gian.

Các tiêu chuẩn minh bạch của chúng tôi yêu cầu Nhà cung cấp cung cấp tài liệu chính xác về điều kiện làm việc của cơ sở. Xem Phụ lục 7 để biết ví dụ.

Trong quá trình đánh giá, bạn cần cho phép đánh giá viên tiếp cận với:

- Tất cả các tòa nhà theo giấy phép kinh doanh, bao gồm nhưng không giới hạn ở văn phòng quản lý, hồ sơ việc làm, cơ sở sản xuất, nhà kho, ký túc xá, căng tin và khu nhà ở.
- Chứng từ được áp dụng (bao gồm cả những chứng từ cho người lao động ký hợp đồng hoặc làm thời vụ)
- Công nhân và ban quản lý địa điểm để thực hiện các cuộc phỏng vấn.

Việc không cho phép các đánh giá viên tiếp cận thông tin đầy đủ có thể dẫn đến đánh giá không đạt. Nếu có những khu vực bạn không thể để đánh giá viên xem xét hoặc có những hồ sơ về một số nhóm người lao động mà bạn không thể cung cấp do các điều kiện như thỏa thuận bảo mật thông tin, Nhà cung cấp phải thông báo cho Amazon trước cuộc đánh giá.

Yêu cầu về tính minh bạch:

- Không dính líu đến các hành vi phi pháp, lừa đảo hoặc phi đạo đức (ví dụ: hối lộ)
- Cung cấp tài liệu chính xác về điều kiện làm việc
- Tiết lộ các mối quan hệ, bao gồm cả các công ty giới thiệu việc làm hoặc cung cấp lao động
- Cho phép đánh giá viên tiếp cận tất cả các tòa nhà, giấy tờ hiện hành, người lao động và ban quản lý cơ sở

Môi trường

Chúng tôi khuyến khích các nhà cung cấp không chỉ dừng lại ở việc thực hiện nghĩa vụ pháp lý và tuân thủ, mà đặt ra các mục tiêu và cho thấy sự tiến triển trong việc đưa biện pháp bảo vệ môi trường bền vững vào hoạt động của họ.

Các nhà cung cấp có thể giảm thiểu tác động tiêu cực đối với môi trường bằng cách triển khai trong cơ sở các hệ thống của họ:

- Hiểu rõ và giảm thiểu lượng nước tiêu thụ

- Giảm khí thải nhà kính
- Cải thiện hiệu quả tiết kiệm năng lượng
- Giảm thiểu rác thải
- Theo dõi, lập thành văn bản và báo cáo các tác động

Đa dạng nhà cung cấp

Việc thúc đẩy sự đa dạng và hòa nhập của Nhà cung cấp (SDI) rất quan trọng đối với Amazon vì điều này đem lại hiệu quả tốt cho hoạt động kinh doanh của chúng tôi, phù hợp với kỳ vọng của khách hàng đồng thời cũng là điều đúng đắn cần làm cho toàn xã hội. Chương trình đa dạng hóa Nhà cung cấp của Amazon được dẫn dắt bởi tham vọng của chúng tôi trong việc mở rộng cơ hội mua sắm cho các doanh nghiệp đa dạng, với mục tiêu thúc đẩy đổi mới chuỗi cung ứng và cung cấp cho khách hàng nhiều loại sản phẩm và dịch vụ hơn.

Chúng tôi khuyến khích các Nhà cung cấp xem xét chuỗi cung ứng của chính họ và ban hành các chính sách và biện pháp để thúc đẩy sự đa dạng, công bằng và hòa nhập.

Phụ lục

Phụ lục 1: Bảng thuật ngữ

Đánh giá do Amazon quản lý: Cuộc đánh giá các cơ sở của Nhà cung cấp do một công ty đánh giá bên thứ ba thay mặt cho Amazon thực hiện.

Cuộc đánh giá có công bố: Thông báo về cuộc đánh giá sẽ được gửi đến cơ sở và các bên liên quan, đánh giá viên sẽ liên hệ với cơ sở để xác nhận thông tin liên lạc của cơ sở đó và ngày tiến hành cuộc đánh giá.

Các kết quả phát hiện trong cuộc đánh giá: Vấn đề được phát hiện tại cơ sở của Nhà cung cấp, nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhà thầu phụ của Amazon. Các kết quả phát hiện trong cuộc đánh giá có thể được xác định thông qua bất kỳ cơ chế đánh giá chính thức hoặc không chính thức nào (ví dụ: thăm nhà máy, đánh giá, khảo sát).

Kế hoạch hành động khắc phục (CAP): Bản tóm tắt các vấn đề được xác định trong một cuộc đánh giá và cần khắc phục. Nhà cung cấp phải xem xét CAP và thực hiện các bước để giải quyết các vấn đề trước mắt, cũng như phát triển một kế hoạch dài hạn để ngăn các vấn đề tái diễn.

Cơ sở: Bất kỳ địa điểm nào mà các sản phẩm mang nhãn hiệu Amazon hoặc sản phẩm thiết kế theo thông số kỹ thuật của Amazon được sản xuất hoặc cung ứng (bao gồm nhưng không giới hạn ở các hoạt động sau: xử lý, hoàn thiện, lắp ráp, phân phối hoặc giao hàng).

Cuộc đánh giá của hiệp hội ngành: Cuộc đánh giá được thực hiện bởi bên thứ ba là tổ chức về tuân thủ trách nhiệm xã hội đã được phê duyệt hoặc sáng kiến của nhiều bên liên quan.

(Các) Luật: Bất kỳ luật, quy định hoặc quy tắc hiện hành nào áp dụng cho Nhà cung cấp hoặc cơ sở. Các luật này bao gồm luật pháp địa phương và quốc gia, quy định và quy tắc quốc gia, cũng như các hiệp ước.

Yêu cầu trình độ chuyên môn: Mức độ tuân thủ tối thiểu với Tiêu chuẩn chuỗi cung ứng của Amazon mà Nhà cung cấp và cơ sở phải đáp ứng để đủ điều kiện trở thành Nhà cung cấp của Amazon.

Biện pháp khắc phục: Minh chứng cho thấy hành vi vi phạm Các Tiêu chuẩn chuỗi cung ứng của Amazon đã được khắc phục và các hành động đã được thực hiện nhằm ngăn vấn đề tái diễn. Việc khắc phục phải được thể hiện thông qua một phương pháp đã được Amazon xác minh và phê duyệt.

Cuộc đánh giá có công bố nhưng không đưa ra thời gian chính xác: Thông báo về cuộc đánh giá sẽ được gửi đến cơ sở và các bên liên quan. Đánh giá viên sẽ liên hệ với cơ sở để xác nhận thông tin liên lạc và thống nhất về khung thời gian một hoặc hai tuần diễn ra cuộc đánh giá. Đánh giá viên sẽ không cung cấp ngày chính xác mà cuộc đánh giá sẽ diễn ra.

(Các) Nhà thầu phụ: Cá nhân hoặc doanh nghiệp ký hợp đồng để thực hiện một phần hoặc tất cả nghĩa vụ trong hợp đồng của bên khác.

(Các) Nhà cung cấp: Đơn vị sản xuất, chế tạo, lắp ráp hoặc cung cấp hàng hóa, dịch vụ hoặc lao động cho Amazon.

Tiêu chuẩn Chuỗi Cung ứng: Tiêu chuẩn chuỗi cung ứng của Amazon ("Tiêu chuẩn"), bao gồm các yêu cầu và mong đợi đối với Nhà cung cấp trong chuỗi cung ứng của Amazon và Nhà cung cấp hỗ trợ hoạt động của Amazon.

Cuộc đánh giá không công bố: Cơ sở sẽ không nhận được thông báo trước. Đánh giá viên có thể liên hệ với cơ sở để thông báo rằng cuộc đánh giá sẽ được tiến hành trong tương lai, nhưng không báo ngày cụ thể.

Người lao động: Người sở hữu các quyền chính trong một cơ sở, được Nhà cung cấp hoặc nhà cung cấp dịch vụ thuê làm việc toàn thời gian, bán thời gian, tạm thời hoặc theo hợp đồng.

Phụ lục 2: Câu hỏi thường gặp

? **Làm thế nào để biết liệu tôi có cần vượt qua một cuộc đánh giá trước khi làm việc với Amazon hay không?**

Amazon sẽ liên hệ với bạn nếu bạn cần vượt qua một cuộc đánh giá. Chúng tôi hy vọng tất cả các Nhà cung cấp của chúng tôi, Nhà cung cấp và Nhà thầu phụ của riêng họ, sẽ tuân thủ Tiêu chuẩn chuỗi cung ứng của Amazon.

? **Nếu tôi đã nộp Bản đánh giá của hiệp hội ngành thì điều đó có đồng nghĩa với việc tôi tuân thủ các tiêu chuẩn của Amazon không?**

Việc nộp Bản đánh giá của hiệp hội ngành không đồng nghĩa với việc cơ sở được đánh giá đã đáp ứng các tiêu chuẩn về trách nhiệm xã hội của Amazon. Amazon sẽ xem xét báo cáo để xác định sự tuân thủ. Đối tác kinh doanh Amazon của bạn sẽ cho bạn biết nếu kết quả Đánh giá của hiệp hội ngành không đáp ứng các tiêu chuẩn của Amazon, trong trường hợp đó, bạn sẽ phải trải qua một Cuộc đánh giá của hiệp hội ngành mới hoặc cuộc đánh giá do Amazon quản lý để đảm bảo các kết quả phát hiện đã được giải quyết.

? **Nếu bản đánh giá của hiệp hội ngành được phê duyệt, tôi có phải trải qua cuộc đánh giá do Amazon quản lý nữa không?**

Amazon sẽ chấp nhận một số Bản đánh giá của hiệp hội ngành nếu các bản đó đáp ứng yêu cầu của chúng tôi, thay vì thực hiện cuộc đánh giá do Amazon quản lý. Tuy nhiên, Amazon vẫn có quyền tiến hành đánh giá bất cứ lúc nào.

? **Quá trình đánh giá sẽ mất bao lâu?**

Thời gian đánh giá phụ thuộc vào quy mô của cơ sở đang được đánh giá và số lượng người lao động được phỏng vấn. Thời gian đánh giá tối thiểu là trọn một ngày làm việc.

? **Tôi có thể tìm thêm thông tin ở đâu?**

Liên hệ với đối tác kinh doanh Amazon của bạn nếu bạn có thắc mắc về các cuộc đánh giá gần đây hoặc sắp tới.

? **Bên nào sẽ thanh toán cho IAA / AMA?**

Các nhà cung cấp dự kiến sẽ thanh toán cho tất cả các cuộc đánh giá liên ngành (IAA), bao gồm đánh giá ban đầu và bảo trì SLCP. Ngoại lệ duy nhất là đối với cuộc đánh giá xác minh SLCP mà Amazon sẽ trả tiền. Amazon cũng sẽ trả tiền cho các cuộc đánh giá do Amazon quản lý.



Để liên hệ với nhóm Trách nhiệm xã hội của Amazon, vui lòng gửi email tới sr-support@amazon.com.*

Phụ lục 3: Các yêu cầu về nguồn cung ứng cụ thể theo quốc gia

Amazon có các yêu cầu thêm về nguồn cung ứng đối với những quốc gia sau. Các nhà cung cấp ở các quốc gia này nên liên hệ với đối tác kinh doanh Amazon của họ để biết thêm thông tin.

- Afghanistan
- Algeria
- Angola
- Bangladesh*
- Burundi
- Cameroon
- Cộng hòa Trung Phi
- Campuchia*
- Chad
- Comoros
- Congo
- Djibouti
- Cộng hòa dân chủ Congo
- Ai Cập
- Cộng hòa Guinea Xích Đạo
- Eritrea
- Ethiopia*
- Gabon
- Guinea
- Guinea-Bissau
- Haiti*
- Iraq
- Li-băng
- Liberia
- Libya
- Madagascar
- Mali
- Mauritania
- Mozambique
- Myanmar
- Niger
- Nigeria

- Pakistan
- Somalia
- Nam Sudan
- Tajikistan
- Togo
- Turkmenistan
- Zimbabwe
- Uzbekistan
- Venezuela
- Yemen

Phụ lục 4: Các sáng kiến trong ngành và sáng kiến của nhiều bên liên quan

Nhằm giúp Nhà cung cấp đáp ứng và thậm chí là vượt xa các tiêu chuẩn của chúng tôi, chúng tôi khuyến nghị bạn sử dụng các tài nguyên, chương trình và công cụ do các hiệp hội ngành và sáng kiến của nhiều bên liên quan cung cấp sau đây. Thông tin bên dưới có thể thay đổi.

amforiBSCI

amfori là một hiệp hội kinh doanh dành cho thương mại mở và bền vững, kết hợp hơn 2.300 nhà bán lẻ, nhà nhập khẩu, thương hiệu và hiệp hội từ hơn 40 quốc gia.

- Trang web chính: amfori.org
- Cổng thông tin dành cho nhà cung cấp: amfori.org/en/solutions/tools/amfori-sustainability-platform
- Cổng thông tin học trực tuyến: amfori.org/en/solutions/tools/amfori-academy

Chương trình đào tạo đề xuất

Học viện amfori cung cấp nhiều khóa đào tạo, như hội thảo và chương trình giáo dục trực tuyến. Chúng tôi đề xuất các chương trình sau:

- Bắt đầu với amfori BSCI
- Giới thiệu về hệ thống quản lý xã hội
- Sức khỏe và an toàn nghề nghiệp
- Soạn thảo kế hoạch khắc phục
- Thù lao công bằng và giờ làm việc thỏa đáng

Các công cụ đánh giá rủi ro

- Nền tảng amfori BSCI: Cung cấp thông tin tổng quan về các chuỗi cung ứng để giảm nỗ lực trùng lặp, tiết kiệm tiền bạc và giúp xác định những vấn đề cải thiện.
- Chương trình Liêm chính trong Đánh giá: Quy trình nghiêm túc thu toàn diện và độc lập cho các công ty đánh giá

* Việc tham gia Better Work và BEF là bắt buộc đối với các cơ sở đủ điều kiện.

tham gia vào các hoạt động của amfori BSCI.

- Công cụ thẩm định chuyên sâu quốc gia: Giúp các thành viên hiểu rõ chuỗi cung ứng của họ và quản lý mọi rủi ro tiềm ẩn.

Better Work

Tất cả các Nhà cung cấp đủ điều kiện ở Bangladesh, Campuchia, Ethiopia và Haiti phải đăng ký vào Chương trình Better Work. Chúng tôi cũng khuyến khích tất cả các Nhà cung cấp ở các quốc gia nơi Better Work hoạt động (Bangladesh, Campuchia, Ethiopia, Haiti, Indonesia, Jordan, Nicaragua và Việt Nam) đăng ký tham gia.

- Trang web chính: betterwork.org
- Cổng thông tin dành cho nhà cung cấp: portal.betterwork.org
- Cổng thông tin học trực tuyến: betterwork.org/training/

Chương trình đào tạo để xuất

Better Work cung cấp các khóa đào tạo trong các lĩnh vực như kỹ năng giao tiếp, đàm phán và giám sát, quan hệ lao động, sức khỏe và an toàn lao động và phòng chống quấy rối. Chương trình đào tạo tập trung vào việc giúp người tham gia giải quyết các vấn đề thực tiễn một cách thiết thực.

Gói dịch vụ nhà máy

Better Work cung cấp Gói dịch vụ nhà máy tại Bangladesh, Campuchia, Haiti, Jordan, Indonesia, Nicaragua và Việt Nam.

Các nhà máy đăng ký tham gia Better Work sẽ trải qua một quá trình học tập, bao gồm các hoạt động đánh giá, dịch vụ tư vấn, hội thảo ngành và đào tạo.

Liên minh doanh nghiệp có trách nhiệm (RBA)

RBA, trước đây là Hiệp hội các doanh nghiệp trong ngành công nghiệp điện tử, là tổ chức phi lợi nhuận bao gồm các nhà bán lẻ và nhà cung cấp trong lĩnh vực điện tử, bán lẻ, ô tô và đồ chơi cùng hợp tác để cải thiện điều kiện làm việc và môi trường.

- Trang web chính: responsiblebusiness.org
- Cổng thông tin dành cho nhà cung cấp: rba-online.org
- Cổng thông tin học trực tuyến: academy.responsiblebusiness.org

Chương trình đào tạo để xuất

Thành viên RBA có thể sử dụng nhiều công cụ đào tạo và đánh giá của RBA. Chúng tôi khuyến nghị bạn bắt đầu với các chương trình, công cụ sau:

- Quy tắc ứng xử của RBA
- Đánh giá và khắc phục 1: Đánh giá nhà máy
- Đánh giá và khắc phục 2: Tính minh bạch và đạo đức

- Đánh giá và khắc phục 3: Kế hoạch hành động khắc phục

Các công cụ đánh giá rủi ro

- Các sự kiện đào tạo: RBA tổ chức các sự kiện tiếp cận toàn cầu và đào tạo trực tiếp, và các thành viên có thể đăng ký nhận bản tin sự kiện.
- Sáng kiến nhà máy có trách nhiệm: Cung cấp kiến trúc thống nhất cho các công cụ và chương trình cấp nhà máy của RBA cho những công ty muốn đánh giá và phát triển chuỗi cung ứng của họ ở mọi cấp độ thành thực.

Sedex

Amazon chỉ chấp nhận các cuộc đánh giá Sedex được thực hiện hoàn toàn bởi các công ty thành viên APSOA. Tìm danh sách cập nhật các công ty được phê duyệt trực tuyến.

Sedex là một tổ chức thành viên toàn cầu cung cấp các công cụ, dịch vụ, hướng dẫn và đào tạo nhằm giúp các nhà cung cấp lập bản đồ rủi ro và quản lý rủi ro trong chuỗi cung ứng của họ. Sedex có hơn 55.000 thành viên tại hơn 180 quốc gia, hoạt động trong 35 lĩnh vực.

- Trang web chính: sedex.com
- Cổng thông tin dành cho nhà cung cấp: sedex.com/become-a-member/supplier-membership/
- Cổng thông tin học trực tuyến: sedex.com/training/

Chương trình đào tạo để xuất

- Giới thiệu về SMETA
- Đào tạo cho người mua hàng
- Đào tạo cho nhà cung cấp
- Đào tạo cho đánh giá viên

Các công cụ đánh giá rủi ro

- Phương pháp đánh giá SMETA: Phương pháp đánh giá được thiết kế để giúp đánh giá viên thực hiện các cuộc đánh giá chất lượng cao.
- Sedex Advance: Một trong những nền tảng dữ liệu đạo đức hợp tác lớn nhất dành cho người mua, Nhà cung cấp và đánh giá viên.
- Các nhà cung cấp tham gia Sedex cũng có thể sử dụng những công cụ chỉ dành cho thành viên

Chương trình tích hợp lao động và xã hội (SLCP)

SLCP là một sáng kiến của nhiều bên liên quan được thành lập để giải quyết vấn đề mệt mỏi đánh giá trong chuỗi cung ứng, với trọng tâm ban đầu là lĩnh vực may mặc và giày dép. Khung đánh giá hội tụ (CAF) của SLCP được thiết kế để thay thế tất cả các chương trình đánh giá xã hội độc quyền



bằng một đánh giá duy nhất để thu thập và xác minh dữ liệu xã hội và lao động.

- Cổng thông tin dành cho nhà cung cấp: slconvergence.org
- Hướng dẫn dành cho nhà cung cấp: slconvergence.org/tool
- Thông tin chi phí:
 - Các chi phí liên quan đến việc tham gia SLOP là gì?
 - Các chi phí liên quan đến đánh giá SLOP là gì?
- Chia sẻ kết quả đánh giá:
 - Gửi liên kết chứa báo cáo từ Cổng SLOP đến sr-support@amazon.com
 - Thông tin thêm về việc chia sẻ báo cáo

Tiêu chuẩn Trách nhiệm xã hội quốc tế SA8000

Trách nhiệm xã hội quốc tế (SAI) là một tổ chức phi chính phủ toàn cầu thúc đẩy nhân quyền tại nơi làm việc. SAI là đơn vị sở hữu của Tiêu chuẩn SA8000 và cập nhật tiêu chuẩn này thường xuyên để đáp ứng các vấn đề xã hội và nhân quyền mới và đang nổi lên. Trong khi SAI cung cấp hướng dẫn về việc thực hiện Tiêu chuẩn và xác định phương pháp đánh giá của chương trình, tất cả các cuộc đánh giá tiêu chuẩn SA8000 được thực hiện bởi các tổ chức chứng nhận (tức là các công ty đánh giá đủ điều kiện) nhận được sự công nhận từ bộ phận được quản lý độc lập của SAI, Dịch vụ Công nhận Trách nhiệm Xã hội (SAAS).

- Trang web: sa-intl.org
- Hướng dẫn dành cho nhà cung cấp: sa-intl.org/resources/sa8000-getting-started/
- Thông tin chi phí: sa-intl.org/resources/sa8000-certification-costs/
- Chia sẻ kết quả đánh giá:
 - Gửi email tới sr-support@amazon.com* với:
 - Đánh giá giai đoạn 2
 - Đánh giá giám sát gần đây nhất (diễn ra 6 tháng một lần)
 - Chứng nhận hợp lệ (có giá trị trong 3 năm)

Phụ lục 5: Mẫu chương trình đánh giá

Mẫu chương trình đánh giá này chỉ mang tính chất tham khảo. Thời gian của mỗi giai đoạn đánh giá có thể khác nhau tùy theo cơ sở.

1. Cuộc họp khai mạc: Thảo luận về quy trình đánh giá và xem xét tài liệu Kỳ vọng đối với Nhà cung cấp và đánh giá

viên. - 30 phút

2. Tham quan cơ sở: Tham quan cơ sở (tất cả các khu vực sản xuất, nhà kho, cảng tin, ký túc xá). Đánh giá viên chụp ảnh trong chuyến tham quan này. - 1-2 giờ

3. Phỏng vấn cấp quản lý và người lao động: Phỏng vấn kín với người lao động, bao gồm cả người lao động trực tiếp và gián tiếp (thường là 10-25 người, hoặc tùy theo quyết định riêng của đánh giá viên). 2-4 giờ

4. Xem xét tài liệu: Trước cuộc đánh giá, bạn sẽ nhận được một danh sách các hồ sơ và/hoặc tài liệu từ đánh giá viên để xem xét trong thời gian này. - 2-3 giờ

5. Cuộc họp kết thúc: Đánh giá viên sẽ họp với ban quản lý cơ sở để xem xét các kết quả phát hiện sơ bộ và thảo luận về các bước tiếp theo. - 30 phút

Phụ lục 6: Mẫu thông báo đánh giá

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 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

Phụ lục 7: Mẫu danh sách tài liệu đánh giá

Danh sách này nhằm hỗ trợ các nhà cung cấp tập hợp hồ sơ và tài liệu cần thiết để thực hiện đánh giá. Tất cả các thông tin độc quyền đều sẽ được giữ kín. Cần cung cấp các tài liệu gốc trong quá trình đánh giá đối với toàn bộ công nhân, bao gồm cả công nhân hợp đồng và thời vụ. Danh sách này không đầy đủ và đánh giá viên có thể yêu cầu thêm các tài liệu bổ sung.

Tài liệu kinh doanh

- Giấy phép kinh doanh/hành nghề, giấy đăng ký, giấy phép và/hoặc giấy chứng nhận
- Báo cáo/giấy phép kiểm tra của Chính phủ (như vệ sinh, an toàn về cháy nổ, an toàn về kết cấu, tuân thủ quy định môi trường)
- Danh sách tóm tắt giấy đăng ký và chứng nhận kiểm tra các thiết bị đặc biệt (ví dụ: cần cẩu, thang máy, máy phát điện, nồi hơi, bình áp lực, xe nâng) và giấy chứng nhận của người vận hành
- Các tài liệu khác (nếu có) liên quan đến hợp đồng nhà cung cấp/nhà thầu phụ (như căng tin, an ninh, cơ sở vật chất)

Chính sách và các thủ tục của cơ sở

- Quy tắc cơ sở/sổ tay nhân viên
- Các chính sách liên quan đến việc tuyển dụng, lao động trẻ em, tiền lương và giờ làm việc, kỷ luật, phúc lợi và trợ

cấp, phân biệt đối xử và quấy rối, bất bình, quyền tự do lập hiệp hội, sức khỏe và an toàn, môi trường và đào tạo

Tài liệu nhân viên

- Hồ sơ nhân sự của nhân viên (chẳng hạn như đơn xin việc, hợp đồng lao động, thông báo kỷ luật, bản sao giấy tờ tùy thân, giấy phép lao động, hồ sơ nghỉ việc)
- Hồ sơ đăng ký và khám sức khỏe người lao động (nếu có)
- Giấy chứng minh tuổi tác đối với công nhân là học viên/ thực tập sinh/sinh viên (nếu có)

Tài liệu bảng lương & chấm công

- Bảng lương và hồ sơ thời gian (làm việc thường xuyên và làm thêm giờ) bao gồm giấy phép khước từ/làm thêm giờ của chính phủ, hồ sơ tỷ lệ phần trăm trong 12 tháng qua (bao gồm thời gian cao điểm, thời gian thấp điểm và thời gian gần nhất)
- Ghi lại tỷ lệ phần trăm và hồ sơ sản xuất (chẳng hạn như báo cáo sản xuất hàng ngày, báo cáo kiểm tra sản phẩm)
- Danh sách ngày nghỉ lễ hợp pháp
- Hồ sơ nghỉ phép hưởng lương và nghỉ phép bình thường trong hai năm qua
- Hồ sơ đóng bảo hiểm xã hội
- Hồ sơ về phúc lợi của nhân viên (ví dụ: nghỉ phép hàng năm, nghỉ thai sản)

Quyền tự do lập hiệp hội

- Thỏa thuận tổ chức hợp pháp hoặc các tài liệu khác (chẳng hạn như hồ sơ cuộc họp)



Sức khỏe & An toàn

- Các báo cáo về giấy phép/kiểm tra liên quan đến an toàn tại nơi làm việc và trang thiết bị
- Kiểm tra thiết bị/nhật ký dịch vụ
- Danh sách các hóa chất được sử dụng và các quy trình nguy hiểm
- Bảng dữ liệu về an toàn (SDS)
- Danh sách các trang thiết bị bảo hộ cá nhân cần thiết
- Hồ sơ thử nghiệm, kiểm tra và bảo trì đối với thiết bị chống cháy
- Hồ sơ khoan cứu hỏa, báo cáo kiểm tra hỏa hoạn
- Quy trình hành động khẩn cấp (chẳng hạn như Kế hoạch ứng phó khẩn cấp)
- Hồ sơ về thương tích nghề nghiệp và bệnh tật
- Hồ sơ giám sát vệ sinh công nghiệp (như tiếp xúc với hóa chất, chất gây ô nhiễm không khí, tiếng ồn, nhiệt độ, ánh sáng, chất lượng không khí trong nhà)
- Hồ sơ khám sức khỏe của nhân viên (nếu có)
- Hồ sơ phân tích/thử nghiệm nước uống
- Giấy phép căng tin và hồ sơ sức khỏe của nhân viên dịch vụ thực phẩm (nếu có)

Môi trường

- Đánh giá về tác động đến môi trường và báo cáo ng-
hiệm thu hoàn thành dự án và phê duyệt
- Hồ sơ giám sát và báo cáo thường niên (nếu có)
- Giấy phép phát thải khí và hồ sơ giám sát
- Giấy phép xả nước thải và hồ sơ giám sát
- Hồ sơ xử lý và kiểm tra chất thải nguy hiểm
- Đơn chấp thuận/phê duyệt của Ban kiểm soát ô nhiễm

Phụ lục 8: Mẫu kế hoạch hành động khắc phục

Việc nắm được và hiểu rõ nguyên nhân cốt lõi của vấn đề về tình trạng không tuân thủ sẽ giúp bạn xác định các hành động khắc phục hiệu quả nhất nhằm giải quyết vấn đề trước mắt và ngăn vấn đề tái diễn. Khi bạn xem xét kết quả đánh giá và lập Kế hoạch hành động khắc phục, hãy tự đặt ra các câu hỏi sau:

- **Kiến thức:** Vấn đề xảy ra có phải do thiếu nhận thức hoặc kiến thức?
- **Phân công trách nhiệm:** Vấn đề xảy ra có phải do việc phân công trách nhiệm không rõ ràng?
- **Công cụ:** Vấn đề xảy ra có phải do thiếu các công cụ phù hợp?
- **Đào tạo:** Vấn đề xảy ra có phải do thiếu sự đào tạo

phù hợp?

- **Trách nhiệm giải trình:** Vấn đề xảy ra có phải do thiếu trách nhiệm giải trình?
- **Nguồn lực:** Vấn đề xảy ra có phải do không đủ các nguồn lực như ngân sách hoặc không gian?



Mẫu kế hoạch hành động khắc phục

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	