Amazon
供應鏈標準手冊

Amazon 遵循四大原則：客戶至上、崇尚創新、卓越營運以及長遠思考。本公司致力於與尊重人權、提供安全且具包容性的工作場所，以及促進永續未來的供應商建立合作關係。

本供應鏈標準手冊 (簡稱「手冊」) 為供應商提供指導方針，確保其做法符合並超越 Amazon 之供應商行為準則中的期望。

本手冊概述了各項要求，不僅適用於供應商 (包括被授權人、製造商、生產者及包裝業者)，也適用於 Amazon 產品、產品元件或帶有 Amazon 品牌、智慧財產權或根據 Amazon 規格所設計之實體材料等生產過程中所涉及的各項設施。

本公司期望供應商打造安全且彼此尊重的工作環境。

供應商要求概觀

概觀

供應商準則

資格要求

稽核要求

可接受的稽核

修正行動

供應鏈管理

補救措施

資訊公開

環境保護

附錄

Amazon 深信良好的工作條件可促使業務蓬勃發展。本公司期望所有合作夥伴與服務供應商秉持合法且負責的行事方式、保護環境、安全且負責地採取行動，以及保護員工權利。

Amazon 之供應商行為準則 (簡稱「供應商準則」) 詳述本公司對供應鏈中的供應商之要求與期望。本供應商準則基於聯合國工商企業與人權指導原則和國際勞工組織核心公約(ILO)，包括 ILO 工作基本原則與權利宣言和聯合國世界人權宣言。本公司與致力於遵守相同原則的供應商合作。

本公司與推動持續改善工作條件的供應商建立密切的合作關係。本公司要求設施至少須符合並維持一套基本要求，才能符合初次及持續生產 Amazon 產品的資格。這些稱為本公司的「資格要求」。

本公司聘用獨立稽核人員來驗證供應商是否遵守本公司之標準，並視需要採用其他機制，例如保密性員工訪談。本公司稽核要求的詳細資訊請見下方。

若需本手冊所用術語的定義，請參閱附錄 1。若需常見問答集，請參閱附錄 2。

供應商所需採取的主要行動：

- ✓ 了解 Amazon 的要求及所有適用法律
- ✓ 申報所有設施並完成經過核准的稽核
- ✓ 立即採取行動來處理具時效性的問題
- ✓ 制定修正行動計劃以處理問題
- ✓ 持續監督工作條件和自己的供應鏈

供應商行為準則

概觀
供應商準則
資格要求
稽核要求
可接受的稽核
修正行動
供應鏈管理
補救措施
資訊公開
環境保護
附錄

供應商必須遵守所有適用法律，以及本供應商行為準則所述之要求與原則，即使這些要求與原則超出法律要求亦然。完整的供應商準則提供多種語言版本，且可前往線上取得。

本供應商準則的主要範圍包括：

- 勞工權利和彼此尊重的工作場所條件
- 健康與安全
- 環境保護
- 資訊公開與道德行為

您與 Amazon 簽訂的採購或服務合約即包含您對 Amazon 供應商準則的承諾。

您必須負責確保您的企業、勞工待遇及生產 Amazon 產品的所有設施，均遵守所有適用法律及本供應商準則的標準，即使這些標準超出適用法律之要求亦然。

本供應商準則包含對您如何管理設施與供應鏈的期望。採用強調持續改善與員工溝通的管理制度，可協助您建立永續的工作場所。本公司亦期望您將本公司之標準擴及自己的供應商和承包商。

本公司深知，符合並超越本供應商準則的資格要求可能需要一些時間。以下的供應鏈管理一節包含您可用來協助管理自己供應鏈的資源與工具。

祕訣

您的採購行為 (例如銷售與生產規劃) 及材料採購可能會影響員工。制訂採購決策時，請確保下列事項：

訂單、付款條件和生產時間表不會與法定薪資的付款產生衝突。

採購訂單的變更不會違反薪資或工時承諾。

不僱用未揭露的承包商以符合採購義務。

資格要求

概觀
供應商準則
資格要求
稽核要求
可接受的稽核
修正行動
供應鏈管理
補救措施
資訊公開
環境保護
附錄

Amazon 要求 Amazon 產品生產過程中涉及的所有設施至少均須符合並維持一套基本要求，才能符合初次及持續生產的資格。

這種遵守本供應商準則的基本程度稱為 Amazon 之「資格要求」。如果您在符合這些標準方面有任何相關疑慮，請立即與我們聯絡。本公司之「資格要求」的範例如下，但這並非完整清單：

所有員工均已到達適當年齡

- 員工必須年滿 15 歲或法定最低僱用年齡，以較嚴格者為準。

工作必須是自願性質

- 不得對員工進行任何體罰或經濟上的懲罰 (例如不支付薪資、罰款、招募費)。
- 員工可隨時取得自己的身分證明文件 (例如：護照、工作許可證、身分證) 且不受任何限制。
- 員工必須能夠隨時行使基本自由權 (例如必須透過合理通知才能終止員工的僱用，而且沒有懲罰使用廁所施、喝水)。

以尊重且維護其尊嚴的方式對所有員工一視同仁

- 任何員工都不應受到歧視、或身體、言語或精神上的虐待，包括暴力或性騷擾等威脅。

結社自由

- 不得因員工以非暴力方式行使其建立、加入或退出合法組織之權利，而對其威脅、終止聘僱或報復。

資訊公開

- 供應商必須提供真實且可靠的記錄 (例如：員工出勤記錄、薪資) 以供審查。
- 稽核人員必須能夠進行員工訪談，而不受到任何限制和報復。

保護環境

- 必須遵守適用法律來棄置廢水。必須妥善棄置有害物質。

資格要求

概觀
供應商準則
資格要求
稽核要求
可接受的稽核
修正行動
供應鏈管理
補救措施
資訊公開
環境保護
附錄

安全的工作條件

- 必須保護員工免於受到對生命造成立即威脅的危害 (例如：爆炸、火災、建築物倒塌、牆壁出現嚴重龜裂)。
- 在員工出入場所 (例如：所有生產區域、倉庫、員工餐廳及所有宿舍)，必須設有適當且正常運作的火災偵測、警報及消防系統。
- 必須確保所有緊急出口暢通無阻，且任何人處於建築物內時不得封鎖或上鎖。
- 必須保護員工不會接觸有毒化學物質和對健康造成危害的物質。
- 機器必須有適當的保護措施以免員工受傷。

國家/地區特定要求

在未事先獲得 Amazon 審查與核准的情況下，Amazon 產品的被授權人和供應商不可在某些國家/地區開始工作。有關受限國家/地區的完整清單，請參閱附錄 3。

如果您希望在這些國家/地區的其中之一開始生產 Amazon 的產品，請聯絡 Amazon 採購團隊。未獲得 Amazon 核准的採購可能會導致關係立即終止。

Amazon 產品的生產不可在這些國家/地區的開始進行，直到 Amazon 與內部及外部利害關係人進行國家/地區層級的盡職調查，並制定包含下列事項的策略為止：

- 來自全球外部利害關係人的風險分析
- 諮詢當地組織 (例如：政府與非政府組織、產業計劃、民間社會組織) 的計劃
- 供應商承諾參與能力培養和員工參與計劃。

這些地區的供應商將受到深入的盡職調查，包括鎖定該國家/地區特定風險的無預警現場評估。

在整個採購關係中，Amazon 將與當地組織定期會面並參與該地區的多方利害關係人計劃，以減少目前與未來的風險，並協助培養當地供應商符合國際標準的能力。

Amazon 深信，員工管理溝通是提升供應鏈的基石。本公司致力於與供應商及其員工合作，共同改善工作條件。

稽核要求

概觀
供應商準則
資格要求
稽核要求
可接受的稽核
修正行動
供應鏈管理
補救措施
資訊公開
環境保護
附錄

稽核這項工具可協助您辨識和處理生產 Amazon 品牌產品之設施中的問題。身為 Amazon 和/或 Amazon 子公司之一的可能或現有供應商，您必須接受 Amazon 社會責任稽核。

在開始生產 Amazon 品牌產品之前，所有供應商皆須提交其設施的稽核報告且通過 Amazon 核准。您可以 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。若要進一步了解這兩種稽核類型，請參閱下一頁。

Amazon與各種產業協會都有合作關係；這些組織可協助您盡可能減少重複的稽核作業、降低成本，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、有待改善的部分
- 制定修正行動計劃。

您應該讓資訊透明化，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)。如果在設施稽核的過程中發現問題，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，可能一年會對設施進行多次評估，包括後續追蹤評估以處理所發現的特定問題。完成評估後，您必須針對發現的各項問題立即提供詳細的補救計劃。

本公司採取持續改善的政策。針對供應商無法符合本供應商行為準則，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，只在供應商拒絕合作進行評估、拒絕改變行為或做法，或不針對補救措施做出有意義的進展時，才會發生終止的情況。若要進一步了解，請參閱以下有關資訊公開一節。

請執行下列步驟，為稽核做好準備：

- ✓ **了解**：稽核旨在找出現有和潛在的問題並做出改善。本公司期望您在稽核期間保持開放心態並公開資訊。
- ✓ **準備**：評估您的設施與營運，找出您的工作條件與 Amazon 標準之間的差距。
- ✓ **取得協助**：使用外部資源、完成自我評估，以及考慮參與產業計劃 (請參閱附錄 4)。

可接受的稽核

概觀
供應商準則
資格要求
稽核要求
可接受的稽核
修正行動
供應鏈管理
補救措施
資訊公開
環境保護
附錄

1.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)
- Sedex Members Ethical Trade Audit (Sedex 成員道德經營審查，簡稱 SMETA)
- SA8000 標準

這些稽核必須由專門、國際公認的獨立稽核人員進行。如需詳細資訊，請參閱附錄 4。請注意，此清單可能會隨時變更。Amazon 不接受使用設施認證、認證證書、自我評估、部分報告或評級等來取代設施的完整稽核。

如果您提交由已通過核准的產業協會所進行的稽核，則該稽核必須展現您的設施符合本資格要求。我們保留判斷稽核是否能展現設施符合本公司要求的權利。

本公司將審查稽核報告，若結果符合本公司標準，則將通知您。若不符合，您將須提供後續追蹤稽核報告，以展現所有發現的問題皆已解決。

請發送電子郵件至amazoncsr@amazon.com，以獲取接受的審計公司的列表。

2.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，可能會通知您即將進行稽核。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。若要查看來自本公司稽核程序的溝通範例與文件，請參閱附錄 5-7。

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、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。

視您的設施規模大小而定，Amazon 稽核可能會進行一整天或更久。參與稽核的設施人員在稽核期間應空出時間。完成後，稽核人員將與您分享發現項目摘要，找出您必須立即修正的任何問題。Amazon 將按照稽核結果傳送要求給您，請您完成修正行動計劃。

修正行動計劃

概觀

供應商準則

資格要求

稽核要求

可接受的稽核

修正行動

供應鏈管理

補救措施

資訊公開

環境保護

附錄

透過修正行動計劃(CAP) 這項工具，可協助您了解設施中的問題，並建立計劃來處理這些問題。CAP 可協助您持續改善管理制度和您自己的供應鏈。

在本公司收到並分析稽核結果後，將提供稽核所發現之任何問題的摘要。您應檢閱這些結果，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。若違反 Amazon 的資格要求，必須視為初次及持續生產 Amazon 產品的狀況立即處理。

CAP 包含：

- 說明導致違規問題的根本原因。
- 您必須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。
- 立即與長期行動的必要完成日期。
- 顯示 CAP 中各個項目之目前狀態的空間，包括附加相片證明或文件。

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，Amazon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。

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。若要了解建議參與的訓練計劃，請參閱附錄 4。

您必須完成 CAP 並傳回 amazoncsr@amazon.com。如需 CAP 範例，請參閱附錄 8。

讓員工參與 CAP 程序：

- ✓ 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。

供應鏈管理

概觀
供應商準則
資格要求
稽核要求
可接受的稽核
修正行動
供應鏈管理
補救措施
資訊公開
環境保護
附錄

本公司深知供應鏈情況複雜且難以監督。本公司要求您務必定期監督您自己的供應鏈，以辨識並處理風險。此外，本公司亦期望您能讓自己的供應商、承包商及人力仲介公司遵守本供應商準則中涵蓋的各項標準。

管理制度與風險

管理員工與企業相關風險的能力，端賴是否能發揮管理制度的力量。管理制度可支持您發揮生產力，同時確保持續遵守本公司之政策。

建議您根據循環式品質管理(PDCA) 方法，對管理制度採取彈性做法。供應商可以運用 PDCA 方法，找出與其營運及勞工待遇相關的環境、健康、安全及道德風險，以及建立控管這些風險的程序。

供應商可執行下列步驟以實行 PDCA：

- 了解供應鏈中的所有設施
- 了解風險與要求
- 建立清楚的政策與目標
- 建立可解決任何差距的程序
- 指派程序的責任
- 訓練所有參與的人員 (主管與員工)
- 記錄程序和結果
- 監督程序的成果，包括收集員工意見回饋
- 在發現問題時做出立即變更
- 讓資深管理人員進行審查，判斷制度是否達到其整體目標。

供應商關係

本公司期望供應商在生產前事先揭露所有關係，包括採用的承包商或人力仲介公司。

您必須揭露自己供應鏈內的關係，特別是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，您必須確認提供直接或間接 Amazon 產品或服務的任何次級供應商或承包商是否亦遵守本供應商準則。

如果您正在考慮是否要採用某個承包商來生產 Amazon 產品，請聯絡 Amazon 業務代表以取得核准。

本公司保留稽核涉及生產 Amazon 產品之設施的權利，包括取得材料或零件的設施，或參與生產流程的設施 (例如場外熨燙、洗滌、刺繡、組裝)。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設施的系統，確保下游供應商與承包商能夠遵守規定。

立即行動與補救措施

概觀
供應商準則
資格要求
稽核要求
可接受的稽核
修正行動
供應鏈管理
補救措施
資訊公開
環境保護
附錄

本供應商準則同時著重在立即行動與持續改善；供應商應以一致的方式在其各自供應鏈中監督並強制執行本公司之標準、評估其風險，以及做出符合本公司期望的改善。

本公司深知稽核只是代表特定時間點的狀況，且可能無法找出所有高風險問題。在某些情況下，本公司可能進行額外的調查。在這些情況下，本公司之供應商必須以有意義的方式參與調查，並在發現問題時採取立即行動。

主要補救步驟：

1.快速展開行動

在某些情況下，Amazon 將要求停止生產，並通知您必須採取立即行動。身為供應商或服務供應商，您須負責在 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，本公司將根據供應商準則提供您補救指導方針。這包括您可立即執行以修正違規的步驟。

3.從員工觀點排定補救的優先順序

在稽核期間，本公司會針對來自員工的意見回饋排定優先順序，並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。

4.設計適當且完整的回應

本公司將與您合作，確保已一致符合補救計劃的各項步驟，並將進行定期檢查，以確保在恢復生產前補救已有所進展。本公司亦將提供您可採取的預防行動，降低日後發生違規情況的可能性。

Amazon 的核心補救原則：以員工為本。受影響員工的安全與利益視為首要考量。

立即行動與補救措施

概觀
供應商準則
資格要求
稽核要求
可接受的稽核
修正行動
供應鏈管理
補救措施
資訊公開
環境保護
附錄

本公司致力於與供應商及承包商合作，共同打造安全且注重道德操守的工作環境。然而，若您無法遵守本供應商準則且無法補救設施內的問題，則可能會危及您與 Amazon 的商業關係。

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

與其終止生產，Amazon 將不遺餘力地與您合作以補救問題，為您的員工改善條件。為了支持您與您的員工，Amazon 將視需要貢獻資源或能力。

在補救期間，Amazon 可以：

- 暫停調查期間的訂單，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訂單。
- 暫停在達成里程碑的期間內產生任何延誤的訂單。
- 若供應商拒絕補救或無法做出有意義的進展，則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。

如果您有任何關於遵守 Amazon 供應商準則的疑慮，請傳送電子郵件至 amazoncsr@amazon.com

資訊公開

概觀
供應商準則
資格要求
稽核要求
可接受的稽核
修正行動
供應鏈管理
補救措施
資訊公開
環境保護
附錄

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。本公司可支持您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。

本公司之資訊公開標準包含分享工時與薪資的相關實際記錄。您應提供設施工作條件的相關正確文件，包括正常工時與加班工時、薪資、扣除額及其他相關資訊。

本公司決不容忍供應商或其代表有任何形式的不道德行為 (例如：賄賂、貪汙、勒索、偽造記錄)。

在稽核期間，您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、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，請在稽核前事先告知 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

環境保護

概觀
供應商準則
資格要求
稽核要求
可接受的稽核
修正行動
供應鏈管理
補救措施
資訊公開
環境保護
附錄

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：

- 了解並盡可能減少能源與水資源消耗
- 減少溫室氣體排放
- 改善能源效率並使用更潔淨的能源來源
- 盡可能減少廢棄物
- 追蹤、記錄及呈報影響

本公司建議您使用 Higg 設施環境模組 (FEM) 來評估環境影響。Higg FEM 是一個永續性評估工具，可標準化個別設施每年如何測量和評估環境績效的方式。

Higg FEM 包含以下優點：

- 找出永續性熱點、現有績效程度，以及改善機會。
- 您可以跟 Amazon 分享通過驗證的資料和分數。
- 建立您的環境永續性績效基準。

Higg FEM 可協助您了解設施的環境永續性、針對有待改善的熱點提供清楚的指導方針，以及顯示您與同儕的比較結果。

其他支援

本公司建議您加入多方利害關係人計劃，這些倡議可協助您評估自己供應鏈內的固有風險、找出高風險的採購做法、管理關係、保護環境，以及與其他人共同合作以實行解決方案。

本公司也建議您接觸您營運所在國家/地區的國家機構 (例如員工的權利團體、當地與國家政府組織、製造與諮詢服務，以及公民社會組織)。

許多第三方社會責任組織會為供應商提供訓練與指導方針。本公司建議供應商使用附錄 4 中的資源來持續改善自己的供應鏈。

如果您有任何關於本供應商準則的問題或疑慮，請傳送電子郵件至 amazoncsr@amazon.com

附錄

概觀
供應商準則
資格要求
稽核要求
可接受的稽核
修正行動
供應鏈管理
補救措施
資訊公開
環境保護
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)。

修正行動計劃(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 並實行步驟來解決立即問題，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 之供應商行為準則的最低程度，才能成為合格的 Amazon 供應商。

補救措施：展現已修正違反 Amazon 之供應商行為準則的行為，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：生產、製造、組裝或提供產品或服務，而產品或服務是銷售或交付給 Amazon 的實體。

供應商準則：Amazon 之供應商行為準則，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。

概觀
供應商準則
資格要求
稽核要求
可接受的稽核
修正行動
供應鏈管理
補救措施
資訊公開
環境保護
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？

在開始生產 Amazon 產品前，所有設施皆必須提交稽核報告且經過 Amazon 核准。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 之供應商行為準則。生產 Amazon 品牌產品或根據 Amazon 規格所設計的產品，即表示您須遵守本公司之供應商稽核要求。若任何供應商違反本供應商準則或在評估期間拒絕配合，本公司可能會與該供應商終止關係。

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。

我需要以多快的速度來回應稽核發現項目？

如果在稽核期間發現任何需要補救的問題，您會收到 Amazon 提供的 CAP。您必須在指定時間範圍內完成 CAP 並傳回 Amazon。若發現任何嚴重問題，本公司期望供應商展現能夠根據問題在既定的時間表內，朝著補救方向做出有意義的進展。

如何取得詳細資訊？

若要進一步了解，請瀏覽 Amazon 永續性網站，或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。

若要聯絡 Amazon 的社會責任團隊，請傳送電子郵件至 amazoncsr@amazon.com。

概觀
供應商準則
資格要求
稽核要求
可接受的稽核
修正行動
供應鏈管理
補救措施
資訊公開
環境保護
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**：

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

* **若為合格設施，則須參與** Better Work。

概觀
供應商準則
資格要求
稽核要求
可接受的稽核
修正行動
供應鏈管理
補救措施
資訊公開
環境保護
附錄

4.產業與多方利害關係人計劃

為了協助您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。

amfori BSCI

amfori 是一個開放與永續貿易的商業協會，結合了來自超過 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：www.amfori.org
- 供應商入口網站：www.amfori.org/content/amfori-bsci-platform
- 數位學習入口網站：www.amfori.org/content/login-learn-and-thrive-join-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
- 供應商入口網站：betterwork.org/our-work/factory-services
- 數位學習入口網站：betterwork.org/our-work/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。

概觀
供應商準則
資格要求
稽核要求
可接受的稽核
修正行動
供應鏈管理
補救措施
資訊公開
環境保護
附錄

4.產業與多方利害關係人計劃

為了協助您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。

責任商業聯盟 (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：www.responsiblebusiness.org
- 供應商入口網站：www.rba-online.org
- 數位學習入口網站：rbaacademy.litmos.com/account/login

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

亞馬遜僅接受經批准的審計公司進行的Sedex審計。 電子郵件amazoncsr@amazon.com，以獲取接受的審計公司列表。

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：www.sedexglobal.com
- 供應商入口網站：www.sedexglobal.com/join-sedex/supplier/
- 數位學習入口網站： www.sedexglobal.com/our-services/sedex-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。

概觀
供應商準則
資格要求
稽核要求
可接受的稽核
修正行動
供應鏈管理
補救措施
資訊公開
環境保護
附錄

5.稽核議程範例

議程項目	時間長度
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. 設施逐步說明：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

6.評估通知範例

From: amazoncsr <amazoncsr@amazon.com>
Sent: [DATE] | [TIME]
To: [SUPPLIER EMAIL]
Cc: [SUPPLIER EMAIL]
Subject: Amazon Social Responsibility Initial Audit Notification | A-###### | [COMPANY NAME] | [FACILITY]

Dear Supplier,

As a potential or existing supplier to Amazon.com, LLC and/or one of our associated subsidiaries, your facility is subject to a Social Responsibility (SR) audit. One of Amazon's external audit firms will be emailing you within the next few days to schedule the audit, so please respond to them in a timely manner. Upon receiving this email, please take the following actions:

Step 1: Confirm information for the facility that will be audited. Please review the table below, and let us know if any corrections are required.

Step 2: Review important audit preparation materials.

a. Carefully read the attached **SR Audit Guidance** to understand overall audit scopes and expectations.
b. Refer to pages 4 and 5 of the SR Audit Guidance for examples of non-conformances that can affect your status to qualify for or continue working with Amazon.
c. Watch the *'Get Started with Amazon SR'* videos (see the attached SR Online Learning schedule)
d. We encourage you to take a quick Self-Assessment before the audit, to identify gaps between your current practices and Amazon's SR standards. Our data shows that 86% of suppliers who completed similar pre-assessments were able to address gaps found before their audits.

	CURRENT INFORMATION	NEW INFORMATION
Business Name of Facility to Be Audited	[NAME]	
Location of Facility To Be Audited	[LOCATION]	
Amazon Audit Reference Number	A-######	
Name Of Contact	[NAME]	
Email of Contact	[EMAIL]	
Telephone Number Of Contact	[PHONE NUMBER]	

If you have questions regarding the SR audit or the SR program at Amazon, please respond to this email amazoncsr@amazon.com.

Regards,
Amazon Social Responsibility

概觀
供應商準則
資格要求
稽核要求
可接受的稽核
修正行動
供應鏈管理
補救措施
資訊公開
環境保護
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。

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
- ☐ 關於僱用/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 (例如僱用申請、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)

結社自由

- ☐ 合法組織協議或其他文件 (例如會議記錄)

環境健康與安全 (EHS)

- ☐ 設施佈置或疏散計劃
- ☐ EHS 手冊和/或書面 EHS 計劃
- ☐ EHS 委員會記錄 (議程、會議記錄)
- ☐ EHS 訓練記錄 (例如個人防護設備、化學物質安全)

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

概觀
供應商準則
資格要求
稽核要求
可接受的稽核
修正行動
供應鏈管理
補救措施
資訊公開
環境保護
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？

以下是 CAP 範例：

Findings Description	Primary Root Cause of Issue	Root Cause Details	Immediate Corrective Action	Long-term Preventative Action	Responsible Individual	Planned Completion Date	Actual Completion Date	Status	Status Details
3 out of 5 workers in painting section were not wearing face mask when working with corrosive chemicals.	Lack of Training	Although general health and safety training was provided to all workers, specialized training for workers using hazardous chemicals was not provided.	▪ We immediately informed workers about the need to wear protective equipment. ▪ We described the equipment, and demonstrated how to use it.	▪ We designated John to monitor how workers used PPE and when it was not used. ▪ We will provide training to all new workers as well as every 6 months to workers who interact with hazardous chemicals.	[Name] [Title]	[Date]	[Date]	In Progress	Informed workers and trained them to use the equipment. Committed to monitoring. See training log in attachment.
Workers worked an average of 72 hours per week, in excess of Amazon's 60-hour per week standard.	Lack of Policy or Procedure	No policy in place to limit overtime hours and no procedure for Production Department and HR to communicate on resource needs.	▪ HR communicated 60-hour per week limit to workers and supervisors and will review attendance recording procedure this week to ensure all overtime is voluntary and working hours are properly recorded. ▪ Hire temporary workers by end of the month to assist with meeting demands until peak is over and production plan can be revised.	▪ Production Department to analyze the production plan and arrange the production time in a reasonable way, so as to reduce overtime hours. ▪ HR to establish work overtime management policy and work with Production Department to train management and workers about why and how to reduce overtime hours. ▪ HR department to track overtime hours per week and report excessive hours to Production Department to analyze root causes and improve.	[Name] [Title]	[Date]	[Date]	In Progress	HR communicated the working hours limit to managers and workers, the temp workers have been hired, long-tern action still on-going. See photo of working hour notice as attachment.
Occupational health checks were not conducted for newly hired workers working in hazardous conditions.	Lack of Accountability	We recently hired a new HR Manager but did not designate him responsible for ensuring occupational health checks for new workers. HR Manger thought this was handled by Safety Officer.	▪ HR to schedule occupational health checks for newly hired workers by end of the month.	▪ Assign HR Manager to be responsible for ensuring occupational health checks for new workers. ▪ HR Manager to review and update occupational health check policy and recordkeeping procedures. ▪ Update Health and Safety training for workers and supervisors to include information on occupational health checks.	[Name] [Title]	[Date]	[Date]	Complete	See occupational health check record attached.