

Ogólne Wymagania Jakościowe dla Dostawców (OWJD)

Lipiec 2023

Wersja 2.0

1. Postanowienia administracyjne

1.1. Zakres

Niniejsze Ogólne wymagania jakościowe dla dostawców („OWJD”) określają warunki dotyczące jakości materiałów i usług dostarczanych wszystkim podmiotom i zakładom Grupy Mondi (dalej zwanej „Mondi”). Zawarte w tym dokumencie wymagania mają zastosowanie do wszystkich dostawców materiałów i usług dostarczanych na rzecz dowolnej spółki Grupy Mondi.

Postanowienia zawarte w niniejszych OWJD mają zastosowanie jako uzupełnienie do każdego dokumentu, w którym Mondi powołuje się na OWJD.

Specyficzne wymagania jakościowe dotyczące poszczególnych jednostek/segmentów biznesowych, kategorie materiałów i specyfikacje materiałowe/usługowe Mondi są określone w innych dokumentach.

1.2. Definicje i terminy

Działania korygujące i zapobiegawcze (CAPA)	Działania korygujące i zapobiegawcze
Reklamacja	Reklamacja to udokumentowane oświadczenie/sformułowanie/sprzeciw związane z tym, że coś jest niezadowolające lub nieakceptowalne dla zainteresowanej strony. W kontekście jakości reklamacja jest oświadczeniem o tym, że w produkcie, procesie produkcyjnym lub usłudze wykryto niezgodność. Ogólnie rzecz biorąc, istnieją trzy różne rodzaje reklamacji: reklamacja klienta, reklamacja dostawcy i reklamacja wewnętrzna.
Roszczenie	Proces rozpatrywania reklamacji dotyczy przede wszystkim eliminowania przyczyn źródłowych niezgodności oraz zapobiegania jej ponownemu wystąpieniu. W tym kontekście roszczenie jest żądaniem rekompensaty za stratę finansową powstałą w wyniku niezgodności, zgłoszonym przez zainteresowaną stronę. Proces rozpatrywania roszczeń koncentruje się na uzgodnieniu rekompensaty i związanego z nią zwrotu kosztów.
Działanie korygujące	Działanie mające wyeliminować przyczynę niezgodności i zapobiec jej ponownemu wystąpieniu Uwaga: Może istnieć więcej niż jedna przyczyna niezgodności lub potencjalnej niezgodności. Działanie korygujące podejmuje się po to, aby nie dopuścić do ponownego wystąpienia problemu, natomiast działanie zapobiegawcze ma zapobiec wystąpieniu problemu. (według ISO 9000:2015)
OWJD	Ogólne wymagania jakościowe dla dostawców
Diagram Ishikawy	Diagram przyczyn (zwany także diagramem ryby) ilustruje przyczyny i skutki określonego zdarzenia.
Koszty niezgodności	Wszystkie koszty związane z niezgodnością określa się terminem kosztów niezgodności. Bardziej szczegółowe wyjaśnienie można znaleźć w odpowiednich definicjach.
Niezgodność	Niespełnienie wymagania. Oznacza to, że odchylenie od określonej normy jest niezgodnością. (według ISO 9000:2015)

Działanie zapobiegawcze	Działanie w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądaney. (według ISO 9000:2015)
QMS	System zarządzania jakością (ang. Quality Management System)
Jakość	Jakość to stopień, w jakim zbiór nieodłącznych cech spełnia wymagania. (według ISO 9000:2015)
Wymaganie	Potrzeba lub oczekiwanie, które zostały ustalone, przyjęte zwyczajowo lub są obowiązkowe. Ostatecznie oznacza to, że wymagania niekoniecznie muszą mieć formę pisemną. Wymaganie mogą być stawiane przez różne zainteresowane strony. (według ISO 9000:2015)
Analiza przyczyny źródłowej	Podczas rozwiązywania problemu analiza przyczyny źródłowej jest krokiem w procesie identyfikacji pierwotnych przyczyn niezgodności.
Umowa o gwarantowanym poziomie usług	Umowa o gwarantowanym poziomie usług (ang. SLA) jest umową między usługodawcą a jego klientami, określającą standardy usług , które usługodawca ma obowiązek spełnić, oczekiwane wskaźniki efektywności wraz z odpowiednimi celami w zakresie poziomu usług, związanymi m.in. z logistyką (np. wskaźnik OTIF), czasem odpowiedzi/ reakcji, środkami komunikacji, osobami do kontaktu itp.
SWJD	Szczegółowe wymagania jakościowe dla dostawców
Dostawca	Strona, która dostarcza materiały lub usługi Grupie Mondi. Dostawca może być również dostawcą wewnętrznym. (według ISO 9000:2015)
Specyfikacja lub Karta Techniczna (TDS)	Dokument określający wymagania.. Specyfikacja może dotyczyć działań (np. dokument procedury, specyfikacja procesu i specyfikacja testu) lub wyrobów (np. specyfikacja wyrobu, specyfikacja efektów działania i rysunek) (według ISO 9000:2015) Specyfikacja oznacza wartości gwarantowane, które mogą odnosić się do wszystkich właściwości produktów, zgłoszonych w pisemnej umowie między stronami lub (w przypadku braku pisemnej umowy) w Świadectwie Jakości (Certyfikacie Analitycznym) wystawionym przez dostawcę dla każdej partii produktów
Niezgodności spowodowane przez dostawcę	Są to niezgodności, za które odpowiada dostawca (produkt, usługa lub ich dostawa nie spełniają uzgodnionych wymagań lub są niezgodne z wymaganą specyfikacją).
Metoda 5 WHY	Technika zadawania wielokrotnych pytań służąca do badania związków przyczynowo-skutkowych leżących u podstaw danego problemu. Podstawowym celem tej techniki jest określenie pierwotnej przyczyny wady lub problemu przez powtarzanie pytania „dlaczego?”.
Raport 8D	Rezultat i podsumowanie usystematyzowanej metody rozwiązywania problemów składającej się z ośmiu kroków. Celem tej metody jest zmierzenie się z problemem i wykrycie słabości systemów zarządzania, które pozwoliły na wystąpienie problemu pierwotnie.

1.3. Korzystanie ze stron trzecich

Jeśli produkcja Dostawcy jest oddzielona lub podzielona między kilka zakładów, wszystkie wymagania niniejszych OWJD mają zastosowanie do każdej powiązanej strony.

Jeżeli Dostawca korzysta z poddostawców (firm, które produkują (pół)produkty w imieniu Dostawcy), wymagania jakościowe z niniejszych OWJD mają zastosowanie także dla poddostawców.

1.4. Obowiązki w zakresie dokumentacji

Podpisując kontrakt dostawca zgadza się z treścią OWJD w wersji aktualnej na dzień podpisywania kontraktu. Aktualny dokument jest dostępny pod adresem: <https://www.mondigroup.com/en/Suppliers/>. Nie jest wymagane podpisywanie nowej wersji OWJD do czasu wygaśnięcia aktualnego kontraktu.

2. Obowiązki Dostawcy

Dostawca odpowiada za dostarczenie materiałów i usług wolnych od niezgodności, zgodnie ze specyfikacjami technicznymi i/lub Kartami Technicznymi. Dostawca ma obowiązek sprawdzenia kompletności i poprawności dokumentów technicznych (w zakresie swojej odpowiedzialności), a w razie potrzeby – zażądania od Mondi dalszych informacji.

Strategia jakości Dostawcy powinna być ukierunkowana na ciągłe doskonalenie jego procesów i usług. Dostawca ponosi pełną odpowiedzialność za dostarczane przez niego materiały lub usługę. Ponadto Dostawca zobowiązuje się również do przestrzegania ustalonych terminów, np. w zakresie dostarczenia próbek, podjęcia działań korygujących i zapobiegawczych, wykonania analizy przyczyny źródłowej, przeprowadzenia kontroli końcowych, płatności roszczeń.

Na żądanie Dostawca przedstawi wszystkie odpowiednie certyfikaty materiałowe, w tym wszystkie obowiązujące certyfikaty bezpieczeństwa, prawne i dotyczące systemów operacyjnych, na własny wyłączny koszt.

Niespełnienie wymagań zawartych w niniejszym dokumencie może skutkować np. obniżoną oceną efektywności Dostawcy, zgłoszeniem niezgodności lub reklamacji. (rozdział 3)

2.1. Zarządzanie jakością

Do każdego dostarczanego produktu powinna być dostępna uzgodniona i zakomunikowana specyfikacja techniczna, Karta Techniczna (TDS) lub inna forma szczegółowych wymagań.

Dostawca ma obowiązek utrzymywania spójnych standardów kontroli jakości w odniesieniu do wytwarzania materiałów, zgodnie z próbkami dostarczonymi Mondi i wszelkimi ulepszeniami standardów dotyczących materiałów, które są opracowywane i uzgadniane. Dostawca musi zapewnić stałe właściwości i niezmiennie cechy dostarczanego produktu dla każdej dostawy, zgodne z zaakceptowanym, zakwalifikowanym standardem. Dostawca dołoży wszelkich starań, aby wdrożyć takie standardy kontroli jakości, aby zapewnić powtarzalną jakość.

Oprócz powyższego Dostawca zobowiązuje się, na własny koszt, do posiadania i utrzymywania wszystkich oficjalnych zezwoleń, zgód, licencji, certyfikatów, deklaracji i dokumentów wymaganych do sprzedaży, wysyłki i użytkowania materiałów, i dostarczania do Mondi materiałów, które spełniają wszystkie obowiązujące wymagania prawne.

Dostawca ma obowiązek posiadać certyfikaty poświadczające zgodność z normami ISO 9001 i ISO 14000 („Norma ISO”) lub certyfikaty świadczące o przestrzeganiu podobnych norm jakościowych oraz o posiadaniu systemu zarządzania środowiskowego przyjętego przez Mondi („Przyjęta norma”) lub wdrożyć system zarządzania gwarantujący wysokie standardy jakościowe i środowiskowe. Wszelkie koszty i wydatki z tym związane ponosi Dostawca. Jeśli Dostawca nie spełni któregokolwiek z wymogów w zakresie certyfikacji określonych w niniejszym podpunkcie, ma obowiązek poinformować o tym właściwe spółki Mondi.

Wówczas Dostawca zobowiązuje się do przyjęcia zasad działania dobrze rozwiniętego systemu zapewnienia i kontroli jakości w ciągu 90 dni. Te zasady mogą podlegać ocenie Mondi. W niektórych przypadkach niespełnienie wymagań może prowadzić do bezpośredniego rozwiązania istniejącej umowy.

2.2. Zarządzanie ryzykiem

Każdy Dostawca Mondi ma obowiązek wdrożenia udokumentowanego procesu zarządzania ryzykiem (identyfikacja, ocena, łagodzenie i kontrola ryzyka) oraz pisemnego planu przywrócenia gotowości do pracy po katastrofie i planu awaryjnego w celu zminimalizowania ryzyka dla Mondi w przypadku wystąpienia klęski żywiołowej, sporu pracowniczego lub innych zakłóceń w łańcuchu dostaw. Dowód dotyczący wprowadzenia tego procesu zostanie udostępniony do wglądu na żądanie (wykluczając dane wrażliwe).

W przypadku każdej zmiany produkcyjnej lub ogólnej zmiany w procesie wpływającej na specyfikację lub właściwości produktu, Mondi zostanie wcześniej poinformowane. Dostawca przeprowadzi dodatkową analizę ryzyka i udostępni ją na żądanie Mondi przed wprowadzeniem zmiany, w celu zagwarantowania uregulowanych i przejrzystych relacji biznesowych.

2.3. Specyfikacje

Dla Dostawców materiałów: Każdy materiał dostarczony Mondi musi być jasno zdefiniowany w specyfikacji / TDS. Opis materiału powinien być zgodny z międzynarodowymi normami i odzwierciedlać kluczowe kryteria (takie jak grubość lub gęstość zakupionego materiału) w zakresie wydajności materiałów. Specyfikacja musi zawierać informację o zastosowaniu materiału, stronie wydającej, datę wydania i okres ważności (jeżeli ma zastosowanie).

W przypadku zmian w materiale wpływających na specyfikację lub właściwości produktu, testy i (re)walidacja muszą zapewnić zgodność z obowiązującymi specyfikacjami dla Mondi. Wyniki badań jakościowych i certyfikat analizy musi być udostępniony Mondi na żądanie. Wynik testu wskazujący na niezgodność ze specyfikacją musi skutkować zatrzymaniem dostawy ocenianego materiału. Zastosowanie mają ogólne zasady zarządzania zmianami określone w *rozdziale 5*.

Dla Dostawców usług: Każda usługa dostarczona Mondi musi bazować na specyfikacjach określonych w podpisanej umowie, zestawieniu prac lub zamówieniu obowiązującym usługodawcę i Mondi.

2.4. Logistyka, opakowanie i oznakowanie

Aby zapobiec uszkodzeniom i pogorszeniu jakości (np. zanieczyszczeniu, korozji, reakcjom chemicznym), każdy dostawca musi dostarczyć materiały w odpowiednim opakowaniu, zgodnym z wymaganiami Mondi.

Każda otrzymana partia dostawy musi być wyraźnie oznakowana i zawierać przynajmniej następujące informacje:

- Nazwę dostawcy i zakładu
- Nazwę materiału zgodną ze specyfikacją

- Kod identyfikacyjny materiału
- Kod identyfikacyjny partii
- Oznaczenie niebezpiecznych towarów(w stosownym przypadku)
- Datę produkcji

Aby w każdych okolicznościach zagwarantować przejrzystość w zakresie użytych materiałów, wymagane są identyfikowalność i śledzenie. W razie potrzeby dane dotyczące identyfikowalności zostają udostępnione na żądanie Mondy, przy czym w sytuacji krytycznej – w trybie pilnym (w ciągu 24 h). System i procesy identyfikowalności dopuszczają stosowne procedury wycofania produktu od konsumentów i z obrotu, dokumenty oraz testy, których zakres można również rozszerzyć na dostawców zewnętrznych.

2.5. Standardy zakładowe

Mondi zakłada, że obiekty Dostawców są odpowiednio zaprojektowane, zbudowane i utrzymywane, tak aby zminimalizowane było ryzyko zanieczyszczenia materiałów, a także są zgodne ze wszystkimi stosownymi przepisami oraz funkcjonują w bezpiecznych warunkach.

Przebieg procesów produkcyjnych dostawców jest tak zorganizowany, aby zapewniał wystarczającą, utrzymaną w czystości przestrzeń roboczą i magazynową z zapleczem dla pracowników (w tym miejsca do odpoczynku, toalety, szafki i przebieralnie).

Wyraźne oznakowanie poszczególnych obszarów w odniesieniu do materiałów przechowywanych i materiałów w procesie produkcyjnym gwarantuje bezpieczny i stabilny przebieg procesów przy jednoczesnym wsparciu odpowiedniej jakości i identyfikowalności.

2.6. Procesy

Dostawca ma obowiązek zapewnienia wdrożenia procesów w kontrolowanych warunkach, w tym:

- Wyniki procesów należy poddawać ciągłej kontroli pod kątem wartości docelowej dla odpowiednich właściwości
- Należy przeprowadzić i udokumentować ocenę zdolności procesów (jeżeli dotyczy)
- Należy stosować techniki statystyczne, aby wykazać, że dany proces jest wydajny i pod kontrolą oraz
- Należy udokumentować plany kontroli – jeśli mają zastosowanie – oraz wykazać zgodność ze specyfikacją. Parametry planu kontroli należy dobrać za pomocą oceny ryzyka

W odniesieniu do procesów produkcyjnych mają zastosowanie dodatkowe wymagania:

- W stosownych przypadkach należy wdrożyć systemy automatycznej informacji zwrotnej i kontroli i/lub statystyczną kontrolę procesu (SKP). Zmiany procesów należy oceniać w sposób ciągły, a przyczyny niekontrolowanych zmian należy eliminować.
- W celu zapewnienia ciągłości procesów należy przeprowadzać zapobiegawczą konserwację sprzętu

2.7. Ocena i rozwój dostawcy

Mondi przeprowadza proces rocznej Oceny Dostawców oceniając wydajność Dostawcy celem zidentyfikowania obszarów do poprawy.

Wyniki oceny są udostępniane Dostawcy, po czym następuje opracowanie wspólnego planu działania w celu poprawy obszarów, w których Dostawca nie spełnia wymagań Mondi.

Jeżeli dostawca nadal nie jest w stanie spełnić wymagań, Mondi ma prawo przerwać współpracę.

3. Niezgodności, roszczenia i zarządzanie działaniami CAPA

Z uwagi na określone przez Mondi jasne definicje, procesy i wymagania sprawozdawcze w zakresie niezgodności, roszczeń i zarządzania działaniami CAPA od Dostawcy wymaga się, aby do każdego z tych zagadnień podchodził w sposób dostosowany do jego pilności i istotności, określonych w odpowiedniej reklamacji Mondi.

3.1. Postępowanie z materiałami i usługami niezgodnymi z wymaganiami

Mondi może dokonać inspekcji wizualnej każdej otrzymanej dostawy na podstawie próbki losowej lub wrywkowej kontroli. Jeśli Mondi wykryje jakiegokolwiek niezgodności podczas lub przed rozładunkiem, podczas kontroli na wejściu, magazynowania lub podczas przetwarzania dostarczonego materiału, Dostawca otrzymuje powiadomienie o niezgodności lub o oficjalnej reklamacji. Dostawca powinien natychmiast potwierdzić otrzymanie reklamacji, a następnie pisemnie powiadomić o przyczynie źródłowej (w stosownych przypadkach) oraz działaniach korygujących i zapobiegających (CAPA), w formie raportu lub wiadomości e-mail. W przypadku poważnych niezgodności oraz w przypadku wszystkich krytycznych niezgodności Mondi żąda od dostawcy sporządzenia raportu 8D (lub podobnego raportu) zawierającego odpowiednią analizę przyczyny źródłowej. Dostawca powinien dostarczyć dowody efektywności wdrożonych działań jako kolejne kroki do danego raportu reklamacyjnego.

Oczekiwane terminy* rozpatrywania reklamacji:

- Potwierdzenie przyjęcia reklamacji: 24h dla reklamacji krytycznych, 48h dla pozostałych reklamacji
- Przyczyny źródłowe i działania: 30 dni kalendarzowych dla reklamacji krytycznych i 14 dni kalendarzowych dla pozostałych reklamacji
- Zamknięcie reklamacji (w tym finansowe): 30 dni kalendarzowych

*Te terminy mogą się różnić w zależności od złożoności problemu, należy jednak informować Mondi o kolejnych krokach

3.2. Roszczenia

Roszczenia mogą obejmować żądanie rekompensaty za udokumentowane straty finansowe spowodowane w szczególności, ale nie wyłącznie, przez wykrytą niezgodność lub opóźnienia.

3.3. Działania korygujące i zapobiegawcze (CAPA)

Główną zasadą wszelkich działań korygujących i zapobiegawczych powinna być szybka i efektywna komunikacja.

W celu wyeliminowania przyczyny źródłowej, oprócz natychmiastowych działań, należy stosować usystematyzowane techniki rozwiązywania problemów, takie jak:

- Analiza 5 WHY
- Diagram Ishikawy
- Raport 8D
- Zarządzanie działaniami naprawczymi i zapobiegawczymi (CAPA)

4. Zarządzanie audytami i konfliktami

4.1. Audyty u Dostawców

Aby zagwarantować wymaganą jakość i wydajność dostarczonego materiału/usługi, każdy Dostawca Mondi ma obowiązek poddawania się regularnym audytom systemu zarządzania i planowanym lub doraźnym audytom procesów, które przeprowadza Mondi (lub strona trzecia upoważniona przez Mondi).

Data, plan, wymagania i wszelkie informacje dotyczące audytu muszą być zakomunikowane do Dostawcy z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym.

Czynnikami wywołującymi audyty zaplanowane lub doraźne (ale również uprzednio zakomunikowane) mogą być np. wykryte niezgodności w dostawach i/lub usługach, kwalifikacja nowych dostawców, słabe wyniki oceny dostawcy, nieosiągnięcie wyznaczonych celów/KPI, zidentyfikowane potencjalne ryzyka lub zmiana procesu produkcyjnego.

Dostawca zezwoli Mondi i/lub jej przedstawicielom, konsultantom, klientom lub organom prawnym na wejście do obiektów Dostawcy w celu przeprowadzenia audytu lub ściśle powiązanych zadań. W związku z tym materiały, procesy, dane z systemu zarządzania jakością, zapasy, maszyny, urządzenia lub inne przedmioty, które są wykorzystywane do wytwarzania produktów Mondi, w zakresie, w jakim dotyczy to wyników dostawcy w odniesieniu do niniejszego dokumentu, powinny być dostępne przez cały czas trwania audytu.

W przypadku eskalacji, sytuacji kryzysowych lub innych pilnych kwestii mogą mieć zastosowanie nawet wnioski o przeprowadzenie audytu, o których powiadamia się z krótkim wyprzedzeniem.

4.2. Ustalenia z audytu i wynikające z nich działania

Po każdym audycie, audytor wiodący z Mondi jest zobowiązany do przygotowania, uzgodnienia i udostępnienia raportu z audytu. Na podstawie ustaleń z audytu i ewentualnych niezgodności, które są zawarte w raporcie, Dostawca ma obowiązek wykonać analizę przyczyn źródłowych do stwierdzonych niezgodności, zdefiniować działania korygujące i zapobiegawcze, wdrożyć i zweryfikować efektywność zadeklarowanych działań w określonym przez siebie czasie.

Dostawca musi dostarczyć dowody, że wszystkie zdefiniowane działania zostały wdrożone w sposób skuteczny i zapewniający, że przyczyna źródłowa została wyeliminowana w sposób zrównoważony. Może to zostać sprawdzone podczas kolejnego audytu, sprawdzenie dokumentacji, zweryfikowanie zdjęć, itp.

5. Zarządzanie zmianami technicznymi

W opinii Mondi każdy Dostawca jest ekspertem w danej dziedzinie działalności.

Dlatego każdy Dostawca musi mieć wdrożony proces zarządzania zmianami technicznymi, proaktywnie planować zmiany tam, gdzie jest to wymagane. Wszystkie zaplanowane zmiany wraz z datą ich wdrożenia oraz statusem powinny być udokumentowane.

Ponadto Dostawca musi przeprowadzić ocenę ryzyka potencjalnego wpływu każdej planowanej zmiany na zgodność z ustalonymi wymaganiami. Jeżeli ryzyka związane ze zmianą zostaną zidentyfikowane jako krytyczne dla Mondi, Dostawca musi poinformować osobą kontaktową w Mondi zanim zmiana zostanie wdrożona. To obejmuje (ale nie ogranicza się) zmiany surowców, produktów, procesów, usług i infrastruktury.

Za każdym razem zmiany, które mają bezpośredni wpływ na parametry produktu (ustalone i udokumentowane we wszelkiego rodzaju dokumentacji np. w specyfikacjach lub Kartach Technicznych lub podczas walidacji materiałów testowych) podlegają zgłoszeniu i analizie ryzyka ze wskazaniem na które obszary zmiana może mieć wpływ (przepisy dotyczące żywności, właściwości produktu, parametry procesu, proces pakowania na linii klienta, itp.) Dostawca będzie proaktywnie informował Mondi z wyprzedzeniem o dacie wdrożenia planowanych zmian zapewniając Mondi wystarczająco dużo czasu na ocenę ryzyka związanego ze zmianami jakości produktów oraz spełnieniem wymagań i oczekiwań klientów Mondi.

Ponadto, w przypadku zatwierdzonych zmian, Dostawca zachowa udokumentowane informacje opisujące wyniki przeglądu zmian, osoby autoryzujące zmiany, wszelkie niezbędne działania wynikające z przeglądu oraz przedstawi Mondi te dowody na żądanie (zob. ISO 9001:2015 rozdział 8.5.6)