

Общие требования к поставщику в области качества

ОТПК

Декабрь 2018

Оглавление

1. Административные элементы	1
1.1. Общая информация о содержании документа.....	1
1.2. Определения и термины.....	1
1.3. Работа с третьими лицами	2
1.4. Ответственность за документацию.....	3
2. Ответственность поставщика	3
2.1. Менеджмент качества.....	3
2.2. Управление рисками.....	4
2.3. Технические характеристики (спецификации).....	5
2.4. Логистика, упаковка и маркировка	5
2.5. Стандарты производственного объекта	5
2.6. Процессы.....	6
2.7. Оценка и развитие поставщика	6
2.8. Устойчивое развитие	7
3. Несоответствия, рекламации и управление корректирующими и превентивными мероприятиями	7
3.1. Работа с материалами и услугами, имеющими несоответствия	7
3.2. Рекламации.....	8
3.3. Корректирующие и превентивные мероприятия (CAPA).....	8
4. Аудит и управление конфликтами.....	8
4.1. Аудит производственных объектов поставщика.....	8
4.2. Результаты аудита и последующие действия.....	9
5. Управление техническими изменениями	9

1. Административные элементы

1.1. Общая информация о содержании документа

Общие требования к поставщику в области качества («ОТПК») определяют условия и положения в отношении качества материалов и услуг, поставляемых во все структурные подразделения и заводы группы Mondi (далее «Mondi»). Требования относятся ко всем поставщикам и распространяются на всех соответствующих субподрядчиков (поставщик отвечает за соблюдение этих требований) материалов и услуг, которые поставляются в любую компанию группы Mondi.

Положения по данным требованиям ОТПК являются дополнением к любому документу, в котором Mondi упоминает Общие требования к поставщику в области качества. В каждой новой версии настоящего документа Mondi имеет право изменять и расширять требования в соответствии с деловыми и отраслевыми стандартами.

Требования к качеству, предъявляемые отдельными структурными подразделениями / сегментами группы Mondi или к отдельным категориям материалов, а также спецификации к материалам и услугам определяются иными документами.

1.2. Определения и термины

САРА	Корректирующие и превентивные мероприятия
Жалоба	Жалоба — это документированное заявление/высказывание/возражение о неудовлетворенности или неприемлемости для заинтересованной стороны определенных аспектов. В отношении качества жалоба представляет собой утверждение о том, что продукт, производственный процесс или услуга не соответствуют требованиям. Как правило, существует три вида жалоб: жалобы клиентов, поставщиков и внутренние жалобы. Процесс рассмотрения жалоб направлен на устранение технических последствий несоответствия.
Рекламация	В этом контексте рекламация — это требование о возмещении финансового убытка , причиненного заинтересованной стороне (например, клиенту) в результате несоответствия. Процесс рассмотрения рекламация направлен на достижение согласия по выплате компенсации и соответствующего возмещения.
Корректирующее мероприятие	Действие по устранению причины несоответствия и предотвращению повторения Примечание: Возможно существование нескольких причин несоответствия или потенциального несоответствия. Корректирующие мероприятия предпринимаются для предотвращения повторного возникновения несоответствия, тогда как превентивные мероприятия принимаются для предотвращения возникновения вообще. (на основании ISO 9000:2015)
ОТПК (GSQR)	Общие требования к поставщику в области качества
Диаграмма Исикавы	Диаграмма причинно-следственных связей (также называемая диаграммой «рыбья кость»), показывающая причинные следствия определенного события.
Затраты на несоответствие	Все затраты, возникающие в результате несоответствия, называются затратами на несоответствие.

	Для получения более подробной информации смотрите конкретные определения.
Несоответствие как продукт или несоответствие как процесс	Невыполнение требования. Отклонение от определенного стандарта является несоответствием. (на основании ISO 9000:2015)
Превентивное мероприятие	Действия по устранению причины потенциального несоответствия или другой потенциальной нежелательной ситуации. (на основании ISO 9000:2015)
СМК	Система менеджмента качества
Качество	Качество — это степень, в которой набор неотъемлемых характеристик объекта соответствует требованиям. (на основании ISO 9000:2015) Термин «качество» действительно сложно описать. Целостный взгляд на тему позволяет нам отметить следующее: * Качество — это пригодность для использования по назначению. * Качеством мы стараемся удовлетворить или превзойти ожидания клиентов.
Требование	Необходимость или заявленное ожидание, подразумеваемое или обязательное Важно отметить, что требования не обязательно должны быть выражены в письменной форме. Требования могут быть сформированы различными заинтересованными сторонами. (на основании ISO 9000:2015)
Анализ корневых причин	В процессе решения проблемы анализ корневых причин — это этап, используемый для выявления первопричин несоответствия.
Соглашение об уровне обслуживания	Соглашение об уровне обслуживания (СУО) — это договор между поставщиком услуг и его клиентами, который определяет обязательные для поставщика стандарты обслуживания, метрики ожидаемой производительности с соответствующими целями уровня обслуживания в отношении (включая, но не ограничиваясь) логистики (например, своевременность исполнения поставки и в полном объеме), времени ответа, средств связи, контактных лиц и т. д.
СТПК (SSQR)	Специальные требования к поставщику в области качества
Поставщик	Сторона, которая предоставляет материалы/услуги Mondi Group
Технические характеристики	Документ с изложением требований. Спецификация может быть связана с деятельностью (например, технология процедуры, технологическая спецификация и техническое задание на проведение испытаний) или продуктами (например, спецификация продукта, требования к характеристикам и чертеж). (на основании ISO 9000:2015)
Несоответствия по вине поставщика	Несоответствия, за которые несет ответственность поставщик (продукт, услуга или их доставка не соответствуют согласованным требованиям или требуемой спецификации).
5 WHY-Анализ	Методика итерационного опроса используемая для изучения причинно-следственных связей, лежащих в основе конкретной проблемы. Основная цель метода — определить корневую причину дефекта или проблемы, повторяя вопрос «Почему?».
Отчет 8D	Результат и краткое изложение структурированного восьмиступенчатого подхода к решению проблем. Цель состоит в том, чтобы противостоять проблеме и обнаружить слабые места в системах управления, которые изначально позволили этой проблеме возникнуть.

1.3. Работа с третьими лицами

В случае, если поставщик получает материал/услуги от третьей стороны для последующего предоставления их компаниям группы Mondi, требования к качеству, сформулированные настоящим документом, применяются ко всем сторонам. Кроме того, необходимо обеспечить возможность отслеживания их происхождения, как указано в *главе 2.4.*

Если производство поставщика разделено на несколько предприятий, требования настоящего документа ОТПК распространяются на все предприятия.

1.4. Ответственность за документацию

Настоящий документ может периодически обновляться компанией Mondi; текст документа можно найти по адресу: <https://www.mondigroup.com/en/Suppliers/>.

2. Ответственность поставщика

Поставщик несет ответственность за предоставление материалов и услуг, которые не имеют несоответствий с техническими спецификациями, выданными любой компанией Mondi или ее подрядчиками. Поставщик должен проверить полноту и правильность технической документации и при необходимости запросить дополнительную информацию у Mondi.

Если поставщик размещает заказы у субподрядчиков, он также обязан следить за соблюдением субподрядчиками требований ОТПК. Стратегия качества поставщика должна быть направлена на постоянное улучшение собственных процессов и услуг. Цели закупок каждого поставщика должны отражать принципы закупок Mondi ([ссылка](#)) и требования, изложенные в настоящем документе. В соответствии с этим, поставщик несет полную ответственность за материалы, которые он поставляет, или за услуги, которые он оказывает. Кроме того, поставщик также обязуется соблюдать подтвержденные им сроки, такие как сроки по предоставлению образцов, началу корректирующих и превентивных мероприятий, завершению анализа корневых причин, заключительных проверок, платежей по рекламациям и т. д.

По запросу поставщик должен предоставить за собственный счет все соответствующие сертификаты материалов, включая все применимые сертификаты безопасности, нормативные требования и сертификаты операционных систем.

Если требования, изложенные в этом документе, не выполняются, это может привести, в частности, к снижению оценки деятельности поставщиков, инициации претензионной деятельности (*глава 3*).

2.1. Менеджмент качества

Для каждого поставляемого продукта поставщик должен заблаговременно указать все технические характеристики до оформления соответствующего заказа/соглашения. В ином случае, Mondi может предоставить спецификацию поставщику по собственному усмотрению.

Поставщик должен постоянно придерживаться стандартов контроля качества в отношении изготовления материалов и обеспечивать их соответствие предоставленным Mondi образцам, а также контролировать все разработанные и согласованные усовершенствования стандартов качества материалов. Поставщик не должен изменять

никакие формулы, разработанные им и используемые при изготовлении материалов, подпадающих под действие настоящего Соглашения, без предварительного письменного согласия Mondi. Поставщик обязан приложить все усилия для внедрения стандартов контроля качества, соблюдение которых обоснованно требует любой из клиентов Mondi.

В дополнение к вышесказанному, поставщик обязуется за свой счет обеспечить наличие и актуальное состояние всех официальных допусков, разрешений, лицензий и документов, необходимые для продажи, отправки и использования материалов, а также поставлять только материалы, отвечающие всем применимым законодательным требованиям, в частности, в странах, в которых расположены производственные мощности Mondi.

Поставщик должен быть сертифицирован в соответствии с ISO 9001 и ISO 14000 («Стандарт ISO») или сопоставимым стандартом качества и системой управления природопользованием, принятой Mondi («Принятый стандарт»). Если на дату вступления в силу настоящего соглашения поставщик не сертифицирован ни по стандарту ISO, ни по иному принятому стандарту, поставщик обязан незамедлительно проинформировать об этом Mondi в письменном виде и принять меры, необходимые для получения сертификации Стандарта ISO, в течение не более 90 календарных дней после даты вступления в силу настоящего соглашения, а также предоставить Mondi доказательств в течение 5 календарных дней с момента выдачи сертификата. Любые связанные с этим расходы и издержки несет поставщик. Если поставщик не выполняет какое-либо из требований сертификации, указанных в этом разделе, любое из юридических лиц группы Mondi или, в зависимости от обстоятельств, либо все юридические лица Mondi в совокупности имеют право расторгнуть настоящее соглашение с аннулированием всех открытых заказов с немедленным вступлением этого решения в силу.

Если поставщик не соответствует описанным выше стандартам, однако, Mondi не использует свое право на расторжение соглашения, поставщик обязуется внедрить принципы работы высокоразвитой системы контроля качества в течение указанного выше 90-дневного периода. Указанные принятые принципы требуют утверждения со стороны Mondi.

2.2. Управление рисками

У каждого поставщика Mondi должен быть налажен документированный процесс управления рисками (идентификация, оценка, уменьшение негативных последствий и контроль рисков) с письменным планом экстренного восстановления и действий на случай непредвиденных обстоятельств, который предполагает сведение к минимуму рисков для Mondi в случае стихийного бедствия, трудового спора или других нарушений в цепочке поставок. По запросу поставщик должен предоставить для рассмотрения доказательства наличия такого процесса.

При любом изменении производства или изменении общих процессов необходимо провести дополнительную оценку риска и предоставить по требованию Mondi на предварительное согласование, чтобы гарантировать регулируемые и прозрачные деловые отношения.

2.3. Технические характеристики (спецификации)

Каждый материал, доставляемый в Mondi, должен быть четко определен в спецификации. Описание материала должно соответствовать международным стандартам и отражать ключевые критерии (включая, но не ограничиваясь, класс толщины или плотность закупаемого материала) для соответствия характеристик материала процессам Mondi. Спецификация должна содержать данные о поставляющей стороне, дату выпуска и срок действия, если применимо.

В случае внесения изменений в материал, необходимо провести тестирование, подтверждающие наличие подходящих для Mondi характеристик; по требованию в Mondi следует предоставить сертификат анализа. При несоответствии продукта спецификации необходимо прекратить поставку тестируемого материала. Применяются общие принципы управления изменениями, как указано в *главе 5*.

Каждая предоставляемая для Mondi услуга должна выполняться на основе спецификаций, которые определены в подписанном договоре, техническом задании или в заказе на поставку между поставщиком услуг и Mondi.

2.4. Логистика, упаковка и маркировка

Чтобы предотвратить повреждения и ухудшение качества (например, загрязнение, коррозию, химические реакции), каждый поставщик должен поставлять материалы в подходящей упаковке, которая соответствует требованиям Mondi.

Каждая полученная партия доставки должна иметь видимую пометку с как минимум следующей информацией:

- Название поставщика и завод
- Название материала согласно спецификации
- Идентификационный код материала
- Идентификационный код партии
- Идентификация опасных грузов, если применимо

Отслеживание происхождения и передвижения продукта необходимы для обеспечения прозрачности в отношении используемых материалов в любых обстоятельствах. По запросу Mondi должны быть предоставлены отчеты по отслеживанию продукта; в критических ситуациях это должно быть сделано в кратчайшие сроки. Система и процессы отслеживания должны предусматривать соответствующие процедуры изъятия и отзыва, документацию и тесты, которые также могут распространяться на сторонних поставщиков.

2.5. Стандарты производственного объекта

Mondi исходит из того, что производственные объекты поставщиков спроектированы, возведены и обслуживаются надлежащим образом, с целью минимизации риска загрязнения материалов, а также соответствуют применимому законодательству и обеспечивают надежную и безопасную рабочую среду.

Производственный процесс поставщиков должен быть организован таким образом, чтобы обеспечить достаточное рабочее пространство и достаточную площадь для хранения, а также подходящие помещения для сотрудников (включая зоны отдыха, туалеты, запирающиеся шкафчики и раздевалки), которые должны быть содержаться в чистом санитарно-гигиеническом состоянии.

Четкая разметка площади на зону хранения и зону производства материалов обеспечивает безопасный и стабильный процесс работы, поскольку поддерживаются качество и отслеживаемость.

2.6. Процессы

Поставщик должен убедиться, что процессы выполняются в контролируемых условиях, к которым относятся следующие:

- Результаты процесса должны постоянно контролироваться для достижения целевого показателя требуемых свойств
- Возможности технологического процесса должны использоваться полностью и документироваться
- При необходимости следует применять статистические методы для подтверждения эффективности и контролируемости процесса
- Планы контроля должны быть наглядными и демонстрировать соответствие требованиям Mondi и другим применимым требованиям. Характеристики плана контроля должны быть определены с помощью оценки рисков

Дополнительные требования предъявляются к производственным процессам:

- Где применимо, необходимо внедрить автоматические системы обратной связи и контроля и/или СКП (статистический контроль процесса). Изменения процесса должны подвергаться постоянной оценке, а причины неконтролируемых изменений устраняться.
- Для обеспечения непрерывной работы процесса следует проводить профилактическое обслуживание оборудования

2.7. Оценка и развитие поставщика

Оценка поставщиков в Mondi направлена на оценку эффективности работы поставщиков, выявление областей улучшения, прозрачное информирование о результатах и, наконец, на отбор и развитие ключевых деловых партнеров для работы в будущем. Данный централизованный подход, охватывающий все структурные бизнес-подразделения, позволяет получить исчерпывающую картину о состоянии работы поставщика и его потребностях развития.

Результаты оценки сообщаются поставщику на встрече по обзору деятельности или на любом другом совещании, после чего следует разработка общего плана действий по улучшению областей, в которых поставщик не удовлетворяет требованиям Mondi. Ежегодное или/и периодическое отслеживание выполнения поставщиком согласованных действий, а также динамика деятельности поставщика, являются информацией для

принятия деловых решений о продолжении отношений с поставщиком, или их прекращении.

Тесно связанная с оценкой программа развития поставщиков обеспечивает устойчивый рост обеих сторон, поскольку мы можем пригласить наших поставщиков принять участие в совместных проектах, тренингах, которые даже можно расширить до консультирования на местах.

2.8. Устойчивое развитие

В ответ на растущую важность для заинтересованных сторон устойчивости цепи поставок, а также в результате законодательных требований, таких как Закон Великобритании о современном рабстве 2015 года, Mondi рассматривает риски устойчивости в цепи поставок (связанные с трудовыми правами, окружающей средой, изменением климата, рисками, связанными с водными ресурсами и биоразнообразием) и оценивает показатели устойчивости поставщиков. В этом отношении Mondi может попросить поставщика раскрыть информацию, касающуюся его операций, практики и источников поставки. Информация, запрашиваемая Mondi, не является ни коммерчески конфиденциальной, ни личной, и она не передается третьим лицам, поэтому поставщик должен своевременно предоставлять ее в полном объеме. Предоставление информации во многих случаях снижает риски, связанные с поставщиком, поэтому является выгодным для обеих сторон. Поставщик, обладающий высоким риском в результате процесса оценки риска, должен устранить или эффективно снизить риски и предоставить соответствующие доказательства по запросу Mondi.

Помимо этого, поставщики Mondi должны соблюдать Кодекс Поведения для Поставщиков ([ссылка](#)), который охватывает социальные, экологические, управленческие, правовые и этические аспекты.

3. Несоответствия, рекламации и управление корректирующими и превентивными мероприятиями

Поскольку Mondi имеет четкие определения, процессы и требования к отчетности, касающиеся несоответствий, рекламаций и управления корректирующими и превентивными мероприятиями, мы требуем, чтобы поставщик рассматривал любую из этих тем в соответствии с срочностью и важностью, указанными в конкретной жалобе Mondi.

3.1. Работа с материалами и услугами, имеющими несоответствия

Каждая доставка после получения подвергается выборочной визуальной проверке со стороны Mondi. При обнаружении каких-либо несоответствий во время или до разгрузки, контроля при поступлении, хранения или обработки доставленного материала, поставщику сообщат о несоответствии или направят официальную жалобу. Незамедлительный ответ поставщика должен содержать подтверждение получения жалобы и имя контактного лица, ответственного за принятие первоочередных мер и

работу с несоответствиями. Далее должно последовать письменное уведомление в форме отчета или электронного письма о причине или – где применимо - корневой причине несоответствия, с указанием корректирующих и превентивных мероприятий. В случае серьезных и критических несоответствий Mondi запросит у поставщика отчет 8D, включающий соответствующий анализ корневых причин. Mondi оставляет за собой право запросить у поставщика доказательства эффективности выполненных действий в качестве последующей за отчетом 8D меры.

В случае поступления жалобы от Mondi поставщик должен немедленно сообщить об этом контактному лицу, ответственному за данную категорию закупок в Mondi или местному представителю по закупкам, чтобы осуществить надлежащее управление несоответствиями и ограничить дефекты.

Подробный процесс обработки претензий определен между поставщиком и Mondi в соответствующем Соглашении об уровне обслуживания.

3.2. Рекламации

Рекламации могут включать требования компенсации финансовых потерь, вызванных в том числе и несоответствием или задержками.

3.3. Корректирующие и превентивные мероприятия (CAPA)

Быстрое и эффективное общение должно быть основным принципом любых корректирующих и превентивных мероприятий и методов решения проблем.

Помимо немедленных действий, должны использоваться методы решения структурированных проблем для окончательного устранения корневой причины, такие как:

- Анализ 5 WHY
- Диаграмма Исикавы
- Отчет 8D
- Управление корректирующими и превентивными мероприятиями

Время решения проблемы не должно превышать разумный и необходимый срок, указанный в жалобе Mondi.

4. Аудит и управление конфликтами

4.1. Аудит производственных объектов поставщика

Чтобы гарантировать требуемое качество и нужные характеристики поставляемых материалов/услуг, необходимо, каждый поставщик Mondi проходит регулярную проверку по системе менеджмента, а также плановые или внеплановые аудиты процессов: такие проверки и аудиты проводит группа Mondi (или третья сторона, уполномоченная Mondi). Если при каких-либо обстоятельствах требования, которые указаны в настоящем документе ОТПК, Соглашении об уровне обслуживания и/или технических спецификациях,

не выполняются, Mondi имеет право проверить соблюдение необходимым требований в сотрудничестве с поставщиком.

Регулярные проверки проводятся в соответствии с планом аудита, который ежегодно предоставляется поставщику. Таким образом, Mondi регулярные аудиторские проверки будут проводиться в соответствии с графиком и указанными требованиями. Дата, план и иная информация о проверке будут сообщены поставщику заблаговременно до аудита.

Причинами для проведения внеплановых проверок могут стать, например, выявленные несоответствия в поставках, квалификация новых поставщиков, неудовлетворительные результаты оценки работы поставщика, невыполнение целевых показателей/КРП, обнаруженные потенциальные риски или изменение производственного процесса.

Поставщик обеспечит Mondi и/или его представителям, консультантам, клиентам или регулирующим органам доступ в помещения поставщика для проведения аудита или выполнения связанных с аудитом задач. Таким образом, материалы, процессы, записи СМК, материально-производственные запасы, машины, оборудование или другие предметы, которые используются для производства продукции Mondi и связаны с выполнением поставщиком условий данного документа, должны быть доступны для проверки на всем ее протяжении.

В случае эскалации проблем, возникновения чрезвычайных ситуаций или при наличии других неотложных вопросов могут иметь место запросы на проведение экстренной проверки.

Поставщик обеспечит Mondi права доступа к производственным мощностям субподрядчиков, которые участвуют в поставке материалов для Mondi, для проведения аудита, при условии подачи предварительного уведомления,

4.2. Результаты аудита и последующие действия

Поскольку взаимный рост является ключевым фактором успеха, каждый аудиторский отчет поставщика должен проходить последующую оценку, при этом любые необходимые улучшения и корректировки входят в зону ответственности поставщика.

Любые результаты должны быть задокументированы в аудиторском отчете, который составляется совместно с поставщиком и проверяется Mondi в целях документирования и отслеживания необходимых действий. Для отслеживания прогресса поставщик обязан предоставлять по запросу Mondi любую необходимую информацию.

5. Управление техническими изменениями

Поставщик не должен вносить каких-либо существенных изменений в материал и/или в производственный процесс. Это касается изменений, относящихся к местонахождению производства, процессу/оборудованию производства и/или сырью/компонентам, закупаемым от действующих или новых/альтернативных субпоставщиков, за исключением случаев, когда такие изменения были согласованы в письменной форме соответствующей

компанией группы Mondi до внесения изменений. Особое внимание необходимо уделять сырью/вспомогательным материалам, используемым в производственных процессах Mondi, а также критически значимым запасным частям.

Указанное требование касается всех изменений, за исключением небольших оптимизаций процесса и незначительных изменений технического обслуживания, которые не могут негативно повлиять на качество поставляемых материалов/услуг или последующих производственных процессов и не препятствуют соблюдению поставщиком ОТПК и любых других требований.

Обо всех изменениях необходимо сообщать не менее чем за три (3) месяца, предпочтительно за шесть (6) месяцев, до коммерческих поставок, за исключением изменений, которые произошли из-за непредвиденных событий независимо от воли поставщика и, следовательно, были неизбежными. В таких случаях об изменении следует сообщить как можно скорее. Если сырье/компоненты или процесс производства подверглись существенным изменениям, и особенно если эти изменения могут повлиять на состав материала, следует использовать новый идентификационный код материала или услуги.

До внесения существенного изменения, вся связанная с ним информация должна быть предоставлена компании Mondi, и окончательное решение о согласовании изменения принимается Mondi.