

# Allgemeine Qualitätsanforderungen an Lieferanten

AQAL

Dezember 2018

# Inhaltsverzeichnis

1. Administrative Aspekte .....	1
1.1. Geltungsbereich.....	1
1.2. Begriffe und Definitionen.....	1
1.3. Einsatz von Drittanbietern .....	2
1.4. Dokumentationsverantwortung .....	3
2. Verantwortlichkeiten des Lieferanten.....	3
2.1. Qualitätsmanagement.....	3
2.2. Risikomanagement.....	4
2.3. Spezifikationen .....	4
2.4. Logistik, Verpackung & Kennzeichnung.....	5
2.5. Standards der Betriebsstätte .....	5
2.6. Prozesse .....	6
2.7. Lieferantenbewertung und Entwicklung .....	6
2.8. Nachhaltigkeit.....	7
3. Nichtkonformitäten, Forderungen und daraus abgeleitete Maßnahmen.....	7
3.1. Umgang mit nichtkonformen Materialien und Dienstleistungen.....	7
3.2. Forderungen.....	8
3.3. Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen (CAPA) .....	8
4. Audits & Konfliktmanagement .....	8
4.1. Audits am Standort des Lieferanten.....	8
4.2. Auditergebnisse und daraus resultierende Maßnahmen.....	9
5. Technisches Änderungsmanagement .....	9

# 1. Administrative Aspekte

## 1.1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Qualitätsanforderungen an Lieferanten („AQAL“) legen die Bedingungen für die Qualität der Materialien und Dienstleistungen fest, welche an alle Einheiten und Geschäftsbereiche innerhalb der Mondi-Gruppe (im Folgenden „Mondi“ genannt) geliefert/erbracht werden. Die hier genannten Anforderungen gelten für alle Lieferanten und jeweiligen Unterlieferanten, welche an Unternehmen innerhalb der Mondi-Gruppe Materialien liefern oder/und Dienstleistungen erbringen. Die Einhaltung der Anforderungen ist sicherzustellen.

Die Bestimmungen dieser AQAL gelten als Ergänzung zu jeglichen Dokumenten, in denen Mondi auf die AQAL verweist. Bei jeder neuen Version dieses Dokuments ist Mondi dazu berechtigt, die Anforderungen dahingehend anzupassen und auszudehnen, dass sie den Unternehmens- und Branchenstandards entsprechen.

Konkrete Qualitätsanforderungen seitens des jeweiligen Geschäftsbereichs/-segments von Mondi, Warengruppen- und Material-/Dienstleistungsspezifikationen sind in anderen Dokumenten definiert.

## 1.2. Begriffe und Definitionen

<b>CAPA-Management</b>	Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen (Corrective Actions & Preventive Actions)
<b>Reklamation</b>	<p>Eine Reklamation ist die formale Feststellung / Ausdruck / Einwand einer interessierten Partei, dass etw as nicht zufriedenstellend oder inakzeptabel ist. In Bezug auf Qualität ist eine Reklamation die <b>formale Feststellung, dass eine Nichtkonformität bei einem Produkt, einem Produktionsprozess oder einer Dienstleistung entdeckt wurde.</b></p> <p>Reklamationen werden in 3 Arten eingeteilt: Kundenreklamation, Lieferantenreklamation und Interne Reklamation.</p> <p>Die Bearbeitung von Reklamationen ist darauf ausgerichtet, die technischen Auswirkungen dieser Nichtkonformität zu behandeln.</p>
<b>Forderung</b>	<p>In diesem Zusammenhang ist eine <b>Schadensforderung die Forderung nach Entschädigung für einen finanziellen Verlust</b>, der durch diese Nichtkonformität verursacht wurde und von einer interessierten Partei (z. B. einem Kunden) erhoben wird. Bei der Bearbeitung der Schadensforderung geht es darum, sich auf eine Entschädigung zu einigen und diese auszugleichen.</p>
<b>Korrekturmaßnahme</b>	<p>Maßnahme zum Beseitigen der Ursache einer Nichtkonformität und zum Verhindern des erneuten Auftretens.</p> <p>Bemerkung: Für eine Nichtkonformität oder potentielle Nichtkonformität kann es mehr als eine Ursache geben.  <b>Eine Korrekturmaßnahme wird ergriffen, um das erneute Auftreten einer Nichtkonformität zu verhindern, während eine Vorbeugungsmaßnahme ergriffen wird, um das Auftreten der Nichtkonformität zu verhindern.</b>          (in Anlehnung an ISO 9000:2015)</p>
<b>AQAL</b>	Allgemeine Qualitätsanforderungen an Lieferanten
<b>Ishikawa-Diagramm</b>	Ursache-Wirkungs-Diagramm (auch Fischgräten-Diagramm genannt) das die Ursachen und Wirkungen eines bestimmten Ereignisses zeigt.

<b>Nichtkonformitätskosten</b>	<b>Alle Kosten, die aus einer Nichtkonformität resultieren sind Nichtkonformitätskosten.</b> Für Details siehe spezifische Definitionen.
<b>Nichtkonformität</b>	<b>Nichterfüllung einer Anforderung.</b> Daher ist auch die Abweichung von einem definierten Standard eine Nichtkonformität. (in Anlehnung an ISO 9000:2015)
<b>Vorbeugungsmaßnahme</b>	<b>Maßnahme zur Beseitigung der Ursache einer möglichen Nichtkonformität</b> oder einer anderen möglichen unerwünschten Situation. (in Anlehnung an ISO 9000:2015)
<b>QMS</b>	Qualitätsmanagementsystem
<b>Qualität</b>	<b>Qualität bezeichnet den Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale eines Objekts Anforderungen erfüllt.</b> (in Anlehnung an ISO 9000:2015)  Mit einem gesamtheitlichen Blick auf das Thema kann man festhalten: * Qualität ist Eignung für den beabsichtigten Gebrauch. * Mit Qualität versuchen wir die Kundenerwartungen zu erfüllen oder zu übertreffen.
<b>Anforderung</b>	<b>Erfordernis oder Erwartung, das oder die festgelegt, üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist.</b> Dies bedeutet, dass eine Anforderung nicht zwangsläufig in schriftlicher Form vorliegen müssen. Anforderungen können von verschiedenen Interessenten gestellt werden. (in Anlehnung an ISO 9000:2015)
<b>Fehlerursachenanalyse</b>	Während einer Problemlösung ist die Ursachenanalyse jener Schritt, bei dem die <b>Grundursache der Nichtkonformität</b> identifiziert wird.
<b>Service-Level-Agreement</b>	Ein Service Level Agreement (SLA) bezeichnet eine <b>Vereinbarung zwischen Anbieter und Kunde und dient der Qualitätssicherung</b> . In dieser Vereinbarung werden die genauen Leistungseigenschaften und Gütestufen ( <i>Service Levels</i> ) des Produktes bzw. der Dienstleistung festgelegt (Logistik, Antwortzeit, Kommunikationsmittel, Ansprechpersonen) und versucht die Leistung auf diesem Wege zu objektivieren. Die Gütestufen können je nach Auftragnehmer variieren und unter betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten vom Auftraggeber ausgewählt werden.
<b>SQAL</b>	Spezifische Qualitätsanforderungen an Lieferanten
<b>Lieferant</b>	Person oder Organisation, die ein Produkt oder eine Dienstleistung bereitstellt. Der Lieferant kann auch intern sein. (in Anlehnung an ISO 9000:2015)
<b>Spezifikation</b>	<b>Dokument, das Anforderungen festlegt.</b> Eine Spezifikation kann sich beziehen auf Tätigkeiten (z.B. Verfahrensdokument, Prozessspezifikation und Testspezifikation) oder auf Produkte (z. B. Produktspezifikation, Leistungsspezifikation und Zeichnung) (in Anlehnung an ISO 9000:2015)
<b>Vom Lieferanten verursachte Nichtkonformität</b>	Sind Nichtkonformitäten, für die ein Lieferant verantwortlich ist (Lieferung oder Leistung entspricht nicht den vereinbarten Anforderungen oder der geforderten Spezifikation).
<b>5-Warum-Methode</b>	Iterative Fragemethode, die angewandt wird, um die Zusammenhänge von Ursache und Wirkung eines konkreten Problems zu ergründen. Vorrangiges Ziel der Methode ist es, die Fehlerursache eines Mangels oder eines Problems zu lösen, indem man die Frage „Warum?“ mehrmals stellt.
<b>8D-Report</b>	Ergebnis und Zusammenfassung einer strukturierten Problemlösungsmethode, die aus acht Schritten besteht. Ziel ist es, sich mit dem Problem auseinanderzusetzen und in den Managementsystemen jene Schwachstellen zu finden, durch die das Problem überhaupt erst entstehen konnte.

### 1.3. Einsatz von Drittanbietern

Falls der Lieferant Materialien/Dienstleistungen von Dritten bezieht, um diese an Mondi zu liefern/zu erbringen, gelten die Qualitätsanforderungen dieser AQAL für jede damit im Zusammenhang stehende Partei. Zusätzlich hierzu muss die Rückverfolgbarkeit dieser Bestandteile gemäß *Kapitel 2.4* gewährleistet sein.

Wenn die Produktion des Lieferanten getrennt oder auf verschiedene Betriebsstätten aufgeteilt ist, gelten alle Anforderungen dieser AQAL für jede damit in Zusammenhang stehende Partei.

## **1.4. Dokumentationsverantwortung**

Dieses Dokument kann von Mondi aktualisiert werden und ist in der aktuell gültigen Fassung unter folgendem Link abrufbar: <https://www.mondigroup.com/en/Suppliers/>.

## **2. Verantwortlichkeiten des Lieferanten**

Der Lieferant ist für die Bereitstellung von Materialien und Dienstleistungen verantwortlich, die frei von Nichtkonformitäten gemäß den technischen Spezifikationen sind, welche von einem Unternehmen von Mondi oder dessen jeweiligen (jeweiligem) externen Vertragspartner(n) erhalten wurden. Der Lieferant muss die technischen Dokumente auf deren Vollständigkeit und Richtigkeit überprüfen und, falls notwendig, weitere Informationen bei Mondi anfordern.

Wenn der Lieferant an Subunternehmen Aufträge erteilt, ist er auch dazu verpflichtet, die Anforderungen der AQAL an den Subunternehmer zu stellen. Die Qualitätsstrategie des Lieferanten sollte auf die stetige Verbesserung der eigenen Prozesse und Dienstleistungen ausgerichtet sein. Die Beschaffungsziele eines jeden Lieferanten sollten die Einkaufsleitlinien von Mondi ([Link](#)) und die in diesem Dokument gestellten Anforderungen widerspiegeln. Daher übernimmt der Lieferant die volle Verantwortung für die von ihm gelieferten Materialien bzw. die von ihm erbrachten Dienstleistungen. Des Weiteren verpflichtet sich der Lieferant auch dazu, die zugesicherten Fristen einzuhalten, z.B. für die Lieferung von Proben, die Einführung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen, die Beendigung einer Ursachenanalyse, Endprüfungen, Schadensbegleichungen etc.

Auf Anfrage hat der Lieferant auf seine Kosten sämtliche entsprechende Materialzertifikate, dazu gehören auch Zertifikate aller anwendbaren Sicherheits-, Regulierungs- und Betriebssysteme, zur Verfügung zu stellen.

Wenn die Anforderungen gemäß diesem Dokument nicht erfüllt werden, kann dies beispielsweise zu Bewertungen der Lieferantenleistung, Nichtkonformitäts- und Nachforderungsmanagement-Prozessen (*Kapitel 3*) führen.

### **2.1. Qualitätsmanagement**

Der Lieferant hat für jedes gelieferte Produkt alle technischen Spezifikationen rechtzeitig im Voraus vor der entsprechenden Bestellung/Vereinbarung anzugeben. Alternativ kann Mondi nach seinem alleinigen Ermessen dem Lieferanten die Spezifikation zur Verfügung stellen.

Der Lieferant ist verantwortlich für die Aufrechterhaltung einheitlicher Standards bei der Qualitätssteuerung hinsichtlich der Materialherstellung gemäß den an Mondi zur Verfügung gestellten Proben und allen Verbesserungen der Materialstandards, welche entwickelt und vereinbart wurden. Der Lieferant darf Rezepturen, die von ihm entwickelt wurden, in der Herstellung von Materialien zu Anwendung kommen und unter die unter dessen Vertrag fallen,

nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Mondi verändern. Der Lieferant muss nach besten Kräften solche Standards zur Qualitätssteuerung umsetzen, wie es jeder Kunde von Mondi auf angemessene Weise von Mondi verlangen kann.

Zudem verpflichtet sich der Lieferant auf seine Kosten dazu, dass er im Besitz von allen für den Verkauf, den Versand und die Verwendung der Materialien notwendigen offiziellen Genehmigungen, Bewilligungen, Lizenzen und Dokumente ist und diese aufrechterhält, und dass er nur Materialien liefert, welche allen diesbezüglichen Rechtsvorschriften entsprechen, vor allem von jenen Ländern, in denen sich die jeweilige Produktionsstätte von Mondi befindet.

Der Lieferant ist nach ISO 9001 und ISO 14000 („ISO-Standard“) oder nach einem vergleichbaren Qualitätsstandard und einem von Mondi anerkannten Umweltmanagementsystem („Anerkannter Standard“) zertifiziert. Wenn der Lieferant am Tag des Inkrafttretens dieses Vertrags nicht nach einem ISO-Standard oder anerkannten Standard zertifiziert ist, verpflichtet sich der Lieferant dazu, Mondi darüber unverzüglich schriftlich zu verständigen und die notwendigen Vorkehrungen dafür zu treffen, spätestens 90 Kalendertage nach dem Tag des Inkrafttretens dieses Vertrags gemäß ISO-Standard zertifiziert zu werden und Mondi innerhalb von 5 Tagen nach Ausstellung des Zertifikats einen Nachweis darüber zu erbringen. Jegliche in diesem Zusammenhang entstehende Kosten hat der Lieferant zu tragen. Falls der Lieferant irgendeine Zertifikatsanforderung gemäß diesem Abschnitt nicht erfüllt, ist jede juristische Person von Mondi mit Wirkung auf sich selbst oder gegebenenfalls sind alle juristischen Personen von Mondi gemeinsam dazu berechtigt, diesen Vertrag samt allen offenen Bestellungen mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

Falls der Lieferant die oben beschriebenen Standards nicht erfüllt und Mondi sein Recht auf Vertragskündigung nicht ausübt, verpflichtet sich der Lieferant dazu, die Arbeitsgrundsätze eines gut entwickelten Systems zur Qualitätssteuerung innerhalb der oben genannten Frist von 90 Tagen einzuführen. Diese eingeführten Grundsätze bedürfen der Zustimmung von Mondi.

## **2.2. Risikomanagement**

Jeder Lieferant von Mondi muss über einen dokumentierten Risikomanagementprozess (Risikoidentifikation, -bewertung, -behandlung, -überwachung) und einen schriftlichen Krisenplan und Vorsorgeplan verfügen, wodurch das Risiko für Mondi im Falle von Naturkatastrophen, Arbeitskonflikten oder anderen Störungen in der Lieferkette minimiert wird. Auf Anfrage muss zum Zweck der Überprüfung ein Nachweis über den Prozess zur Verfügung gestellt werden.

Bei Änderungen hinsichtlich der Produktion oder bei allgemeinen Prozessänderungen muss vor der Änderung eine zusätzliche Risikobewertung durchgeführt werden und auf Anfrage an Mondi weitergeleitet werden, um eine geregelte und transparente Geschäftsbeziehung zu gewährleisten.

## **2.3. Spezifikationen**

Jedes Material, das an Mondi geliefert wird, muss in einem Spezifikationsblatt eindeutig definiert sein. Die Materialbeschreibung sollte den internationalen Standards entsprechen und Schlüsselkriterien (wie beispielsweise Stärke oder Dichtegrade der Materialien) für das

Materialverhalten in den Prozessen von Mondi enthalten. Das Spezifikationsblatt muss eine ausstellende Partei, ein Ausstellungsdatum und einen Gültigkeitszeitraum, falls zutreffend, beinhalten.

Im Falle von Materialänderungen müssen mittels Tests die geeigneten Spezifikationen für Mondi sichergestellt werden und die Testergebnisse in Form von einem Analysezertifikat Mondi auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden. Eine Nichterfüllung der Spezifikation muss einen Lieferstopp für das evaluierte Material zur Folge haben. Es gelten allgemeine Grundsätze des Änderungsmanagements wie in *Kapitel 5* beschrieben.

Jede für Mondi erbrachte Dienstleistung muss auf der Grundlage der Spezifikationen ausgeführt werden, welche im unterzeichneten Vertrag, in der Leistungsbeschreibung oder in der Bestellung zwischen dem Dienstleister und Mondi festgelegt sind.

## **2.4. Logistik, Verpackung & Kennzeichnung**

Zur Vermeidung von Beschädigung und Qualitätsminderung (z.B. Verunreinigung, Korrosion, chemische Reaktionen) muss jeder Lieferant die Materialien in einer angemessenen Verpackung liefern, welche den Anforderungen von Mondi entsprechen.

Jede erhaltene Liefercharge muss deutlich gekennzeichnet werden, indem sie mindestens mit folgenden Angaben versehen ist:

- Name des Lieferanten und Werk
- Materialbezeichnung gemäß Spezifikation
- Materialidentifikationsnummer
- Chargenidentifikationsnummer
- Gefahrgutkennzeichnung, falls notwendig

Die Rückverfolgbarkeit und Verfolgung sind notwendig, um die Transparenz hinsichtlich des verwendeten Materials unter allen Umständen gewährleisten zu können. Falls erforderlich, muss Mondi Zugang zu den Rückverfolgungsdaten auf Verlangen und in kritischen Situationen in kürzester Zeit erhalten. Das Rückverfolgungssystem und die -prozesse müssen es ermöglichen, nötige Rücknahme- und Rückrufverfahren, eine Dokumentation und Tests, welche auch auf Unterlieferanten ausgedehnt werden können, durchzuführen.

## **2.5. Standards der Betriebsstätte**

Mondi setzt voraus, dass die Betriebsstätte des Lieferanten angemessen geplant, gebaut und instand gehalten wird, um das Risiko einer Materialverunreinigung auf ein Minimum zu beschränken, und dass die Betriebsstätte den Rechtsvorschriften entspricht sowie in einer sicheren Umgebung betrieben wird.

Der Ablauf des Fertigungsprozesses des Lieferanten muss organisiert sein, dass genügend Arbeitsflächen und Lagerkapazitäten mit Mitarbeiterereinrichtungen (dazu gehören Pausenbereiche, Toiletten, Schließfächer und Umkleidebereiche) zur Verfügung stehen und diese in einem sauberen und hygienischen Zustand gehalten werden.

Eine eindeutige Flächenkennzeichnung in Bezug auf Lagerung und Produktionsfluss des Materials gewährleistet einen sicheren und stabilen Prozessablauf, da dies die Qualität und die Rückverfolgbarkeit fördert.

## **2.6. Prozesse**

Der Lieferant muss dafür sorgen, dass die Prozesse unter kontrollierten Bedingungen erfolgen, dazu gehören folgende:

- Die Prozessergebnisse müssen laufend in Richtung Zielwert für relevante Eigenschaften gelenkt werden
- Die Prozessfähigkeit muss vollständig ermittelt und dokumentiert sein
- Statistische Methoden müssen verwendet werden, um zu zeigen, dass ein Prozess fähig und kontrolliert ist, und falls zutreffend
- Prüfpläne müssen dokumentiert sein und mit den Anforderungen von Mondi und anderen in dieser Hinsicht anwendbaren Anforderungen entsprechen. Die Merkmale eines Prüfplans werden durch Risikobewertungen bestimmt

Zusätzliche Anforderungen gelten für den Fertigungsprozess:

- Gegebenenfalls müssen automatische Rückmelde- und Steuersysteme und/oder SPC (Statistical Process Control – Statistische Prozesslenkung) eingeführt werden. Prozessabweichungen müssen laufend evaluiert und der Grund für unkontrollierte Abweichungen beseitigt werden.
- Vorbeugende Wartungsarbeiten an den Anlagen sind durchzuführen, um eine durchgehende Prozessfähigkeit sicherzustellen

## **2.7. Lieferantenbewertung und Entwicklung**

Ziel der Bewertung von Lieferanten der Gruppe und lokalen Lieferanten bei Mondi ist die Bewertung der Lieferantenleistung, die Identifikation von Verbesserungsbereichen, die Transparenz bei der Mitteilung von Ergebnissen und letztendlich die Auswahl und Entwicklung von wichtigen Geschäftspartnern für die Zukunft. Dieser zentrale, geschäftsbereichsübergreifende Ansatz ermöglicht es, ein umfassendes Bild vom Leistungsstatus und Entwicklungsbedarf des Lieferanten zu erhalten.

Bewertungsergebnisse müssen dem Lieferanten im Zuge eines Review-Meetings oder eines anderen Treffens mitgeteilt werden, gefolgt von der Entwicklung eines gemeinsamen Aktionsplans für die Verbesserungen von Bereichen, in welchen der Lieferant die Anforderungen von Mondi nicht erfüllt hat. Jährliche und/oder Ad-Hoc-Nachkontrollen hinsichtlich der vereinbarten Maßnahmen und Leistungsentwicklungen des Lieferanten unterstützen Geschäftsentscheidungen hinsichtlich der Frage, ob die Geschäftsbeziehung mit dem Lieferanten weitergeführt oder beendet werden sollte.

Das damit eng verbundene Lieferantenentwicklungsprogramm ermöglicht ein nachhaltiges Wachstum beider Parteien, da wir unsere Lieferanten unter Umständen zur Teilnahme an



gemeinsamen Projekten und Trainings einladen, welche auch auf eine Vor-Ort-Unterstützung ausgedehnt werden können.

## **2.8. Nachhaltigkeit**

Als Reaktion auf die zunehmende Bedeutung der Nachhaltigkeit bei der Lieferkette unter Akteuren und aufgrund gesetzlicher Anforderungen wie dem UK Modern Slavery Act 2015 beschäftigt sich Mondi mit Nachhaltigkeitsrisiken in der Lieferkette (Risiken in Zusammenhang mit Arbeitnehmerrechten, der Umwelt, dem Klimawandel, Wasser und der Artenvielfalt) und bewertet die Nachhaltigkeitsleistung der Lieferanten. In dieser Hinsicht kann Mondi einen Lieferanten ersuchen, Informationen in Zusammenhang mit dessen Tätigkeiten, Praktiken und Bezugsquellen bekanntzugeben. Bei den von Mondi angeforderten Informationen handelt es sich weder um sensible Geschäfts- noch um persönliche Informationen und sie werden nicht an Dritte weitergegeben, weshalb sie vom Lieferanten vollständig und rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden müssen. Durch die bereitgestellten Informationen verringert sich in vielen Fällen das Risiko im Zusammenhang mit dem Lieferanten und das ist für beide Parteien von Vorteil. Ein Lieferant mit hohem Risiko, das im Zuge des Risikobewertungsprozesses ermittelt wurde, muss die Risiken beseitigen oder effektiv eindämmen und auf Anfrage von Mondi einen Nachweis darüber erbringen.

Des Weiteren müssen alle Lieferanten von Mondi den Verhaltenscodex für Lieferanten ([Link](#)) einhalten, welcher umweltrelevante, rechtliche und ethische Aspekte sowie Grundsätze der Unternehmensführung abdeckt.

## **3. Nichtkonformitäten, Forderungen und daraus abgeleitete Maßnahmen**

Da Mondi eindeutige Definitionen, Prozesse und Berichtspflichten bezüglich Nichtkonformitäten, Forderungen und abgeleiteten Maßnahmen hat, verlangen wir vom Lieferanten, dass er jedes dieser Themen nach Dringlichkeit und Wichtigkeit, wie in der jeweiligen Reklamation von Mondi beschrieben, behandelt.

### **3.1. Umgang mit nichtkonformen Materialien und Dienstleistungen**

Jede Lieferung wird nach deren Erhalt einer Überprüfung durch Mondi auf der Grundlage einer Stichprobenkontrolle unterzogen. Falls Mondi eine Nichtkonformität bei oder vor dem Entladen, der Eingangskontrolle, Einlagerung oder Verarbeitung des gelieferten Materials feststellt, erhält der Lieferant eine Mitteilung über eine Nichtkonformität oder eine offizielle Reklamation. Die zeitnahe Rückmeldung sollte eine Bestätigung über den Erhalt der Reklamation und den Namen der Ansprechperson(en) für Sofortmaßnahmen und für die Bearbeitung der Nichtkonformität enthalten, gefolgt von einer schriftlichen Mitteilung über den Grund oder die Fehlerursache (falls zutreffend) und daraus abgeleitete Maßnahmen, und zwar in Form eines Berichts oder einer E-Mail. Für wesentliche und für sämtliche kritischen Nichtkonformitäten verlangt Mondi vom Lieferanten einen 8D-Report samt entsprechender Fehlerursachenanalyse. Mondi behält sich das Recht vor, vom Lieferanten Nachweise über die Wirksamkeit der durchgeführten

Maßnahmen als Folgemaßnahme des 8D-Reports zu verlangen.

Es ist von großer Wichtigkeit, dass der Lieferant im Falle einer Reklamation von Mondi sofort die/den jeweilige/n Gruppeneinkäufer/in oder den lokalen Ansprechpartner für Beschaffung informieren muss, um mit dem entsprechenden Nichtkonformitätsmanagement und einer Schadensbegrenzung fortzufahren.

Die Details bezüglich des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung werden zwischen dem Lieferanten und Mondi im entsprechenden Service-Level-Agreement definiert.

### **3.2. Forderungen**

Forderungen können eine Schadensersatzforderung für finanzielle Verluste miteinschließen, die vor allem, aber nicht nur durch eine Nichtkonformität oder Verzug entstanden sind.

### **3.3. Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen (CAPA)**

Eine schnelle und effiziente Kommunikation sollte der Hauptgrundsatz bei jeder Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahme sowie Problemlösungsmethode sein.

Abgesehen von Sofortmaßnahmen sollten strukturierte Problemlösungsmethoden angewandt werden, um die zugrundeliegende Fehlerursache nachhaltig zu beseitigen, zum Beispiel:

- 5-Warum-Methode
- Ishikawa-Diagramm
- 8D-Report
- CAPA-Management

Die Zeit zur Problemlösung darf die von Mondi in der Reklamationsmitteilung angegebene akzeptable und notwendige Frist nicht überschreiten.

## **4. Audits & Konfliktmanagement**

### **4.1. Audits am Standort des Lieferanten**

Um die gewünschte Qualität und Performance der gelieferten Materialien/erbrachten Dienstleistungen zu garantieren, ist es erforderlich, dass Mondi jeden seiner Lieferanten regelmäßigen Managementsystem- und geplanten oder Ad-hoc-Prozessaudits unterzieht, welche von Mondi (oder von Dritten im Auftrag von Mondi) durchgeführt werden. Falls unter irgendwelchen Umständen die Anforderungen, welche in diesen AQAL, in Service-Level-Agreements und/oder technischen Spezifikationen festgelegt sind, nicht erfüllt werden, ist Mondi dazu berechtigt, die notwendigen Anforderungen in Zusammenarbeit mit dem Lieferanten zu überprüfen.

Regelmäßige Audits erfolgen nach einem Auditplan, welcher dem Lieferanten jährlich mitgeteilt wird. Daher werden regelmäßige Audits von Mondi auf der Grundlage eines Zeitplans sowie festgelegten Anforderungen durchgeführt. Datum, Zeitplan und alle vordefinierten Informationen zum Audit werden dem Lieferanten rechtzeitig im Vorhinein mitgeteilt.

Auslöser für Ad-hoc-Audits können beispielsweise folgende sein: festgestellte Nichtkonformitäten bei Lieferungen, Qualifizierung neuer Lieferanten, unzureichende Ergebnisse bei Lieferantenbewertung, Nichterreichung von Zielen/KPIs, festgestellte potentielle Risiken oder Änderung des Fertigungsprozesses.

Der Lieferant hat Mondi und/oder seinen Vertretern, Beratern, Kunden oder Aufsichtsbehörden Zutritt zu den Betriebsstätten und -räumlichkeiten des Lieferanten zu gewähren, um das Audit oder Aufgaben, die damit eng verbunden sind, durchzuführen. Dabei sollten Materialien, Prozesse, QMS-Aufzeichnungen, das Inventar, Maschinen, Anlagen oder andere Gegenstände, die zur Fertigung von Produkten für Mondi verwendet werden, wie in diesem Dokument in Bezug auf die Lieferantenleistung beschrieben, während der gesamten Bewertung zugänglich sein.

Im Falle einer Eskalation, im Notfall oder in anderen Dringlichkeitsfällen können Audits auch kurzfristig erforderlich sein.

Der Lieferant stellt sicher, dass Mondi dieselben Zugangsrechte unter vorheriger Ankündigung zu den Subunternehmen des Lieferanten, die an der Materiallieferung an Mondi beteiligt sind, erhält, um ein Audit durchzuführen.

## **4.2. Auditergebnisse und daraus resultierende Maßnahmen**

Da das gemeinsame Wachstum zu den wesentlichen Erfolgsfaktoren zählt, ist die Evaluierung eines jeden Lieferanten-Auditberichts erforderlich, wobei notwendige Verbesserung und Änderung in der Verantwortung des Lieferanten liegen.

Jegliche Art von Ergebnissen sollte in einem Auditbericht dokumentiert sein, welcher vom Lieferanten geführt und unterstützt und von Mondi überprüft wird, um notwendige Maßnahmen zu dokumentieren und nachzuverfolgen. Daher sollte jede erforderliche Information Mondi auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden, um den Fortschritt zu verfolgen.

## **5. Technisches Änderungsmanagement**

Der Lieferant darf keine wesentlichen wirkungsvollen Änderungen am Material und/oder am Fertigungsprozess vornehmen. Dazu gehören Änderungen, die den Produktionsstandort, den Fertigungsprozess/die -anlagen und/oder Rohstoffe/Bestandteile von etablierten oder neuen/alternativen Unterlieferanten betreffen, es sei denn, solche Änderungen wurden kommuniziert und das entsprechende Unternehmen von Mondi hat seine schriftliche Zustimmung vor der Änderung erteilt. Ein besonderes Augenmerk muss auf Roh-/Hilfsstoffe in den Produktionsprozessen von Mondi und auf kritische Ersatzteile gelegt werden.

Das gilt für alle Änderungen, ausgenommen geringfügige Prozessoptimierungen und geringfügige Änderungen bei der Instandhaltung, welche keine negativen Auswirkungen auf die Qualität der gelieferten Materialien/erbrachten Dienstleistungen oder auf den nachfolgenden Fertigungsprozess haben können und den Lieferanten an der Befolgung der AQAL oder anderer Anforderungen nicht hindern.

Alle Änderungen müssen innerhalb von drei (3) Monaten, vorzugsweise sechs (6) Monaten vor gewerblichen Lieferungen mitgeteilt werden, ausgenommen Änderungen aufgrund unvorhergesehener Ereignisse, die nicht in der Gewalt des Lieferanten liegen und daher unvermeidbar sind. In solchen Fällen muss die Änderung so schnell, wie dies zumutbar ist, mitgeteilt werden. Ein neuer Material- oder Dienstleistungsidentifikationscode ist zu verwenden, wenn Rohstoffe/Bestandteile oder Prozessbedingungen wesentlich verändert werden, vor allem wenn die Änderungen die Materialzusammensetzung beeinflussen können.

Vor der Freigabe von wesentlichen wirkungsvollen Änderungen müssen alle diesbezüglichen Informationen Mondi zur Verfügung gestellt werden, da die endgültige Zustimmung zur Freigabe Mondi obliegt.