

# Všeobecné požadavky na kvalitu pro dodavatele

## (VPKD)

červen 2023

## 1. Administrativní prvky

### 1.1. Oblast použití

Tyto Všeobecné požadavky na kvalitu dodavatelů („VPKD“) definují podmínky týkající se kvality materiálů a služeb dodávaných všem subjektům a výrobním provozům v rámci skupiny Mondi (dále jen „Mondi“). Zde uvedené požadavky se vztahují na všechny dodavatele materiálů a služeb poskytovaných jakékoli společnosti v rámci skupiny Mondi.

Předpisy podle tohoto VPKD se použijí jako doplněk k jakémukoli dokumentu, ve kterém společnost Mondi odkazuje na VPKD.

Specifické požadavky na kvalitu příslušných obchodních jednotek/segmentů společnosti Mondi, kategorie materiálů a specifikace materiálů/služeb jsou definovány v jiných dokumentech.

### 1.2. Vymezení pojmů

<b>Nápravná a preventivní opatření (NPO, CAPA)</b>	Nápravná a preventivní opatření (NPO, CAPA)
<b>Reklamacce</b>	Reklamacce je doložené prohlášení / vyjádření / námitka, že něco je pro zainteresovanou stranu nevyhovující nebo nepřijatelné. Pokud jde o kvalitu, reklamaci se rozumí prohlášení, že u produktu, výrobního procesu nebo služby byla zjištěna neshoda. Obecně existují tři různé typy stížností: zákaznické, dodavatelské a interní stížnosti. Proces vyřizování stížností se zaměřuje na odstranění hlavní příčiny neshody a prevenci jejího opakování.
<b>Nárok</b>	V této souvislosti je nárokem požadavek na náhradu finanční ztráty způsobené neshodou, kterou oznámila zainteresovaná strana. Proces vyřizování reklamací se zaměřuje na odsouhlasení kompenzace a související úhrady.
<b>Nápravné opatření</b>	Opatření k odstranění příčiny neshody a zabránění opakovaného výskytu Poznámka: Může existovat více než jedna příčina neshody nebo potenciální neshody. <b>Nápravné opatření se přijímá s cílem zabránit opakovanému výskytu, zatímco preventivní opatření se přijímá s cílem snížit riziko výskytu na jiném místě.</b> (podle ISO 9000:2015)
<b>VPKD (GSQR)</b>	Všeobecné požadavky na kvalitu pro dodavatele (General Supplier Quality Requirements)
<b>Išikawův diagram</b>	Diagram příčin a následků (též nazývaný diagram rybí kosti), který znázorňuje příčiny a následky konkrétní události.
<b>Neshoda</b>	<b>Nesplnění požadavku.</b> <b>Odchylka od definovaného standardu je proto neshoda.</b> (založeno na ISO 9000:2015)
<b>Náklady na neshodu</b>	<b>Náklady na neshodu jsou veškeré náklady vzniklé následkem neshody.</b> Podrobnosti jsou uvedeny v konkrétních definicích.
<b>Preventivní opatření</b>	<b>Opatření k odstranění příčiny potenciální neshody</b> nebo jiné potenciální nežádoucí situace. (podle ISO 9000:2015)

<b>QMS</b>	System řízení kvality
<b>Kvalita</b>	<b>Kvalita je stupeň splnění požadavků souborem vnitřních charakteristik předmětu.</b> (podle ISO 9000:2015)
<b>Požadavek</b>	<b>Potřeba nebo očekávání, které jsou stanoveny, obvykle se předpokládají nebo jsou závazné.</b> V konečném důsledku to znamená, že požadavky nemusejí být nutně v písemné formě. Původcem požadavku mohou být různé zainteresované strany. (podle ISO 9000:2015)
<b>Analýza kořenových příčin</b>	Analýza kořenové příčiny je <b>krokem, který se použije pro zjištění základních příčin neshody během řešení problému.</b>
<b>Smlouva o úrovni služeb</b>	Smlouva o úrovni služeb (SLA) je smlouva mezi poskytovatelem služeb a jeho zákazníky, která definuje standardy služeb, které je poskytovatel povinen splnit, očekávané výkonnostní metriky s odpovídajícími cíli úrovně služeb souvisejícími (mimo jiné) s logistikou (OTIF), doba odezvy, komunikační prostředky, kontaktní osoby atd.
<b>SSQR</b>	Zvláštní požadavky na kvalitu pro dodavatele (Specific Supplier Quality Requirements)
<b>Dodavatel</b>	Strana, která poskytuje produkt nebo službu společnosti Mondí. Dodavatel (poskytovatel) může být i interní. (dle na ISO 9000:2015)
<b>Specifikace nebo technický list (TDS) (nebo příslušný document)</b>	<b>Dokument s uvedením požadavků.</b> Specifikace se může týkat činností (např. dokument postupu, specifikace procesu a specifikace testu) nebo produktů (např. specifikace produktu, specifikace výkonu a výkres). (dle ISO 9000:2015)  Specifikace znamená garantované hodnoty, které se mohou vztahovat ke všem vlastnostem produktů, uvedené v písemné dohodě mezi stranami nebo (pokud písemná dohoda neexistuje) v Certifikátu analýzy vydaného dodavatelem pro každou šarži produktů.
<b>Neshody způsobené dodavatelem</b>	<b>Jsou neshody, za které nese odpovědnost Dodavatel</b> (produkt, služba nebo jejich dodávka nesplňují dohodnuté požadavky nebo požadovanou specifikaci).
<b>Analýza 5 proč</b>	Metoda, která se používá ke zkoumání vztahů mezi příčinou a následkem, jež tvoří základ konkrétního problému. Prvořadým cílem této techniky je určit základní příčinu vady nebo problému opakováním otázky „Proč?“.
<b>Zpráva 8D</b>	Výsledek a souhrn strukturovaného osmikrokového přístupu k řešení problému. Cílem je postavit se problému a v první řadě objevit slabiny v systémech řízení, které dovolily, že se problém vyskytl.

### 1.3. Využívání třetích stran

Pokud je výroba nebo poskytování služeb dodavatelem odděleno nebo rozděleno mezi několik výrobních jednotek, všechny požadavky tohoto VPKD se vztahují na všechny související výrobní jednotky.

Pokud dodavatel využívá subdodavatele společnosti, které jménem dodavatele vyrábějí Produkty nebo meziprodukty, na subdodavatele se vztahují požadavky na kvalitutohoto VPKD.

### 1.4. Odpovědnost za dokumentaci

Dodavatel podpisem smlouvy souhlasí s obsahem VPKD ve znění ode dne podpisu smlouvy.

Nejnovější verzi najdete pod: <https://www.mondigroup.com/en/Suppliers/>, není však nutné podepsat novou verzi VPKD, dokud smlouva nevyprší.

## 2. Odpovědnost dodavatele

Dodavatel je odpovědný za poskytování materiálů a/nebo služeb, které neobsahují neshody v souladu s dohodnutými technickými specifikacemi a/nebo TDS. Dodavatel musí zkontrolovat úplnost a správnost technické dokumentace (omezeno na oblast odbornosti dodavatele) a v případě potřeby si vyžádat další informace od společnosti Mondi.

Strategie kvality dodavatele by měla být zaměřena na neustálé zlepšování jejich procesů a služeb. Dodavatel přebírá plnou odpovědnost za materiály, které dodává, a/nebo za službu, kterou poskytuje. Dále se Dodavatel také zavazuje dodržovat slíbené lhůty, např. za dodání vzorků, provedení nápravných a preventivních opatření, dokončení analýzy hlavních příčin, závěrečné kontroly či úhrady reklamací.

Dodavatel na požádání poskytne všechny příslušné materiálové certifikace, včetně všech příslušných bezpečnostních, regulačních a provozních certifikací na vlastní náklady a náklady dodavatele.

Pokud nejsou splněny požadavky podle tohoto dokumentu, může to vést např. ke snížení hodnocení výkonnosti dodavatelů, neshod a stížností (kapitola 3).

### 2.1. Řízení kvality

Pro každý dodaný produkt musí být k dispozici technická specifikace, TDS nebo zvláštní požadavky, které budou sděleny a/nebo dohodnuty mezi stranami.

Dodavatel bude udržovat konzistentní standardy zajištění kvality a kontroly s ohledem na výrobu materiálů v souladu se vzorky poskytnutými společností Mondi a se všemi vylepšeními standardů materiálů, která jsou vyvinuta a schválena. Dodavatel zajistí konzistentní vlastnosti a nezměněné vlastnosti produktu pro každou dodávku v souladu s přijatou kvalifikační normou. Dodavatel vynaloží veškeré úsilí, aby zavedl takové standardy řízení a kontroly kvality, aby zajistil opakovatelnou kvalitu.

Kromě výše uvedeného se Dodavatel zavazuje, že na své náklady bude vlastnit a udržovat veškerá úřední schválení, povolení, licence, certifikáty, prohlášení a dokumentaci nezbytnou pro prodej, přepravu a použití materiálů a pouze dodávat materiály, které splňují všechny platné zákonné požadavky.

Dodavatel musí být certifikován podle ISO 9001 a ISO 14001 („norma ISO“) nebo podle srovnatelného standardu kvality a systému environmentálního managementu přijatého společností Mondi („akceptovaný standard“) nebo musí mít zavedené účinné systémy řízení zajišťující vysoké standardy kvality a ochrany životního prostředí. Veškeré náklady a výdaje vzniklé při certifikaci nese dodavatel. Pokud dodavatel nesplní některý z certifikačních požadavků podle tohoto oddílu, musí být informována každá právnická osoba Mondi. Dodavatel se zavazuje přijmout pracovní principy dobře vyvinutého systému zabezpečování a

kontroly kvality do 90 dnů. Tyto přijaté zásady může společnost Mondi posoudit. V některých případech může neplnění vést k přímému ukončení stávající smlouvy.

## 2.2. Řízení rizik

Každý dodavatel společnosti Mondi musí mít zdokumentovaný proces řízení rizik (identifikace, posouzení, eliminace, zmírnění a kontrola) a písemný plán obnovy po havárii a obchodní pohotovostní plán, který minimalizuje riziko pro společnost Mondi v případě (přírodní) katastrofy, pracovní spor nebo jiná narušení v dodavatelském řetězci. Důkazy o procesu budou na požádání zpřístupněny ke kontrole (s výjimkou důvěrných údajů).

Při jakékoli změně výroby nebo obecné změně procesu, která může mít vliv na specifikaci nebo vlastnosti produktu, musí být společnost Mondi předem informována a před změnou bude provedeno dodatečné posouzení rizik, které bude na požádání sdíleno se společností Mondi, aby byla zaručena regulovaný a transparentní obchodní vztah.

## 2.3. Specifikace

Pro dodavatele materiálů: Každý materiál dodaný společnosti Mondi musí být jasně definován ve specifikaci / TDS. Popis materiálu se bude řídit mezinárodními standardy a odrážet klíčová kritéria (jako jsou, ale bez omezení na tloušťku nebo hustotu nakupovaného materiálu) pro vlastnosti materiálu. Technický list musí obsahovat oblast použití, vydávající stranu, datum vydání a případně dobu platnosti.

V případě změn v materiálu, které mohou ovlivnit specifikaci nebo vlastnosti produktu, musí testování před změnou (revalidací) zajistit shodu se stávajícími specifikacemi pro Mondi. Výsledky kontrol kvality a certifikát o analýze musí být společnosti Mondi na vyžádání k dispozici. Výsledky mimo specifikaci musí vést k zastavení dodávky hodnoceného materiálu. Platí obecné zásady řízení změn, jak je uvedeno v kapitole 5.

Pro dodavatele služeb: Každá služba dodaná společnosti Mondi musí být splněna na základě specifikací, které jsou definovány v podepsané smlouvě, výkazu práce nebo v objednávce mezi dodavatelem služby a společností Mondi.

## 2.4. Logistika, balení a označování

Aby se předešlo poškození a zhoršení kvality (např. kontaminace, koroze, chemické reakce), každý dodavatel dodá materiály ve vhodném obalu.

Každá přijatá dodávka musí být viditelně označena alespoň těmito informacemi:

- Jméno dodavatele a závod
- Název materiálu podle specifikace
- Identifikační kód materiálu
- Identifikační kód šarže
- Identifikace nebezpečného zboží (pokud existuje)
- Datum výroby

Vysledovatelnost a sledování jsou vyžadovány, aby byla zaručena transparentnost za jakýchkoli okolností ohledně použitých materiálů. V případě potřeby budou záznamy sledovatelnosti dány společnosti Mondi na vyžádání a v kritické situaci v krátké době (do 24 hodin). Systém a procesy sledovatelnosti musí umožňovat příslušné postupy stažení z provozů Mondi a stažení z trhu, dokumentaci a testy, které lze rovněž rozšířit na sortimenty dodavatelů třetích stran.

## 2.5. Standardy na pracovišti

Dodavatel zajišťuje, že jeho zařízení jsou vhodně navržena, konstruována a udržována tak, aby se minimalizovalo riziko kontaminace materiálů, byla v souladu se všemi relevantními právními předpisy a fungovala v bezpečném prostředí.

Tok výrobního procesu dodavatelů musí být organizován tak, aby umožňoval dostatečný pracovní prostor a skladovací kapacitu se zázemím pro zaměstnance (včetně odpočívadel, toalet, skříněk a převlékacích prostor) poskytovaným a udržovaným za čistých a hygienických podmínek.

Jasně označení oblasti týkající se skladovacích a výrobních toků materiálů zaručí bezpečný a stabilní tok procesu, aby byla zajištěna kvalita a sledovatelnost.

## 2.6. Procesy

Dodavatel se musí ujistit, že procesy probíhají za kontrolovaných podmínek, včetně následujících:

- Výsledky procesu musí být průběžně kontrolovány směrem k cílové hodnotě pro relevantní parametry.
- V případě potřeby musí být dokončena a zdokumentována způsobilost procesu.
- Statistické techniky musí být použity k prokázání, že proces je způsobilý a řízený, je-li to relevantní.
- Kontrolní plány musí být zdokumentovány a musí prokázat shodu se specifikací. Charakteristiky kontrolních plánů se určí prostřednictvím posouzení rizik.

Pro výrobní procesy platí další požadavky:

- Tam, kde je to vhodné, musí být implementovány automatické zpětnovazební a řídicí systémy a/nebo SPC (statistické řízení procesu). Procesní odchylky musí být průběžně vyhodnocovány a příčiny nekontrolovaných odchylek odstraněny.
- Pro zajištění nepřetržité způsobilosti procesu musí být prováděna preventivní údržba zařízení

## 2.7. Hodnocení a rozvoj dodavatelů

Mondi provádí každoroční hodnocení dodavatelů, které hodnotí výkon dodavatelů s cílem identifikovat oblasti zlepšení.

Výsledky hodnocení jsou sdíleny s dodavatelem a následně je vypracován vzájemně odsouhlasený akční plán pro zlepšení oblastí, ve kterých dodavatel nesplňuje požadavky společnosti Mondí. V případě, že výkon dodavatele nadále nesplňuje požadavky a očekávání společnosti Mondí, má společnost Mondí právo ukončit spolupráci.

## 3. Neshody, nároky a řízení nápravných a preventivních opatření

Vzhledem k tomu, že společnost Mondí má jasné definice, procesy a požadavky na hlášení týkající se neshod, nároků a NPO(CAPA), společnost Mondí požaduje, aby dodavatel nakládal s jakýmkoli z těchto témat podle naléhavosti a důležitosti uvedené v příslušné stížnosti společnosti Mondí.

### 3.1. Vypořádání neshodného materiálu a služeb

Každá dodávka může být po obdržení podrobena vizuální kontrole ze strany Mondí na základě namátkové kontroly vzorku/namátkové kontroly. Pokud společnost Mondí zjistí jakoukoli neshodu během nebo před vykládkou, vstupní kontrolou, skladováním nebo zpracováním dodaného materiálu, je dodavatel kontaktován s oznámením o neshodě nebo oficiální stížností. Od dodavatele je vyžadováno okamžité potvrzení přijetí reklamace, po kterém následuje písemné oznámení příčiny nebo hlavní příčiny (podle situace) a NPO(CAPA) ve formě zprávy nebo e-mailu. Pro vybrané hlavní a pro všechny kritické neshody požaduje společnost Mondí od dodavatele 8D-report (nebo adekvátní zprávu o řešení problému) včetně příslušné analýzy kořenových příčin. Dodavatel předloží doklady o účinnosti provedených opatření v návaznosti na reklamační protokol.

Předpokládané lhůty\* pro proces vyřizování stížností jsou:

- Potvrzení stížnosti: 24 hodin pro kritické a 48 hodin pro menší/závažné stížnosti
- Hlavní příčina a NPO(CAPA): 30 kalendářních dnů pro kritické a 14 kalendářních dnů pro menší/závažnější stížnosti
- Finanční uzávěrka: 30 kalendářních dnů

\*tento čas lze případ od případu upravit, měla by však probíhat správná komunikace

### 3.2. Nároky

Nároky zahrnují požadavek na náhradu prokázaných finančních ztrát založených na důkazech a způsobených zejména, ale nikoli výhradně, nesouladem nebo zpožděním.

### 3.3. Nápravná a preventivní opatření (NPO)

Rychlá a efektivní komunikace je základem pro jakákoli nápravná a preventivní opatření. Kromě okamžitých akcí by měly být použity strukturované techniky řešení problémů k identifikaci a udržitelnému odstranění základní příčiny, jako jsou:

- 5WHY-Analýza
- Ishikawův diagram
- 8D
- Řízení NPO (CAPA)

## 4. Audity a řízení konfliktů

### 4.1. Audity dodavatelských provozů

Aby byla zaručena požadovaná kvalita a výkon dodávaného materiálu/služby, je požadováno, aby každý dodavatel společnosti Mondí umožnil audit systémů řízení a/nebo procesů, které provádí společnost Mondí (nebo třetí strana pověřená společností Mondí).

Datum, harmonogram, příslušné požadavky a jakékoli předem definované informace o auditu budou dodavateli sděleny v dostatečném předstihu.

Spouštěčem pro plánované nebo ad-hoc (předem sdělené) audity mohou být např. zjištěné neshody materiálů a/nebo služeb, kvalifikace nových Dodavatelů, špatné výsledky hodnocení Dodavatelů, nedosažení cílů/KPI, identifikovaná potenciální rizika nebo změna výrobního procesu.

Dodavatel povolí společnosti Mondí a/nebo jejím zástupcům, konzultantům, zákazníkům nebo regulačním orgánům po jmenování a podpisu smlouvy o zachování důvěrnosti vstoupit do

zařízení dodavatele za účelem provedení auditu nebo úzce souvisejících úkolů. Materiály, procesy, záznamy QMS, zásoby, stroje, zařízení nebo jiné položky, které se používají k výrobě produktů pro společnost Mondi a/nebo k poskytování služeb společnosti Mondi, pokud jde o plnění tohoto dokumentu dodavatelem, by tak měly být přístupné po celou dobu měření.

V případě eskalace, mimořádných událostí nebo jiných naléhavých témat lze uplatnit i krátkodobé žádosti o audit.

## 4.2. Zjištění z auditu a z toho plynoucí opatření

Po každém auditu je vedoucí auditor Mondi povinen připravit, odsouhlasit a sdílet zprávu o auditu s dodavatelem. Na základě zjištění auditu, která jsou uvedena v auditní zprávě, je povinností a odpovědností dodavatele provést analýzu kořenové příčiny pro každé zjištění, definovat NPO(CAPA), implementovat a ověřit účinnost přijatých opatření v řádném termínu.

Musí být předložen důkaz, že všechny definované akce byly provedeny a účinné způsobem, že základní příčina byla odstraněna udržitelným způsobem. Následný krok lze provést prostřednictvím následného auditu, kontroly dokumentů, obrázků atd.

## 5. Řízení technických změn

Podle názoru společnosti Mondi každý dodavatel společnosti Mondi vystupuje jako odborník v příslušné oblasti provozu.

Proto musí mít každý dodavatel zaveden proces řízení technických změn a v případě potřeby proaktivně plánovat změny. Všechny plánované změny spolu s datem jejich realizace a stavem musí být zdokumentovány.

Dodavatel dále provede posouzení rizik potenciálních dopadů každé plánované změny na shodu se společně dohodnutými požadavky. Kdykoli jsou rizika související s plánovanou změnou identifikována jako kritická pro společnost Mondi, dodavatel před provedením změny informuje definované jednotné kontaktní místo Mondi. To zahrnuje, ale není omezeno na změny surovin, produktů, procesů, služeb a infrastruktury.

V každém případě změny, které mají přímý dopad na parametry produktu (uvedené v jakémkoli druhu zdokumentovaných informací, jako je specifikace nebo technický list nebo dohodnuté během validace zkušebního materiálu), podléhají oznámení a jsou předmětem analýzy rizik, která uvádí, které oblasti, které může změna ovlivnit (potravinářská legislativa, vlastnosti produktů, procesní parametry, proces balení u zákazníka atd.).

Dodavatel bude společnost Mondi proaktivně informovat předem o datu implementace plánovaných změn a zajistí společnosti Mondi dostatek času na posouzení rizika spojeného se změnami kvality produktu a splnění požadavků a očekávání zákazníků společnosti Mondi.

Kromě toho a pro schválené změny musí dodavatel uchovávat zdokumentované informace popisující výsledky kontroly změn, osobu (osoby), která změnu povoluje, veškeré nezbytné kroky vyplývající z kontroly a na požádání poskytnout důkazy společnosti Mondi (viz také ISO 9001:2015 kapitola 8.5.6).