



POLITYKA JAKOŚCI

Massimo Zanetti

MASSIMO ZANETTI
GENERAL MANAGER

WIADOMOŚĆ OD PREZESA

Jakość jest kluczowa dla każdego aspektu naszych działań, a najwyższy priorytet ma niezachwiana jakość naszych produktów i usług. Jakość jest bezcenna i niezbędna w celu budowania zaufania wśród naszych klientów i konsumentów na całym świecie.

Nasza pasja, zaangażowanie i wiedza są odzwierciedlone w każdej filizance, ponieważ staramy się zapewnić naszym klientom wyjątkowe doświadczenie. Solidna jakość i wdrożone przez nas programy bezpieczeństwa żywności zapewniają identyfikowalność produktu końcowego.

Przestrzegając rygorystycznych praktyk i standardów jakości, jesteśmy w stanie dostarczyć naszym klientom najlepsze i najbardziej spójne produkty. Regularnie oceniamy sposoby poprawy naszych procesów i kontroli, stosując metody ciągłego doskonalenia i informacje zwrotne od klientów. Ponadto, dzięki współpracy z naszymi interesariuszami, lepiej rozumiemy potrzeby konsumentów, będąc dobrze poinformowanymi o aktualnych trendach rynkowych. Współpraca ta, w połączeniu z zachęcaniem do innowacji, pozwala nam na ciągłe przekraczanie oczekiwań klientów.

Wierzymy w prowadzenie odpowiedzialnego, polegającego na jakości modelu biznesowego, w ramach którego jesteśmy w stanie budować wzajemnie korzystne i oparte na zaufaniu relacje z naszymi interesariuszami. Niniejsza Polityka Jakości stanowi nasze zobowiązanie do zwiększenia przejrzystości i innowacyjności, jednocześnie pracując nad zmniejszeniem naszego oddziaływania na środowisko w całym łańcuchu wartości.

Massimo Zanetti

Prezes

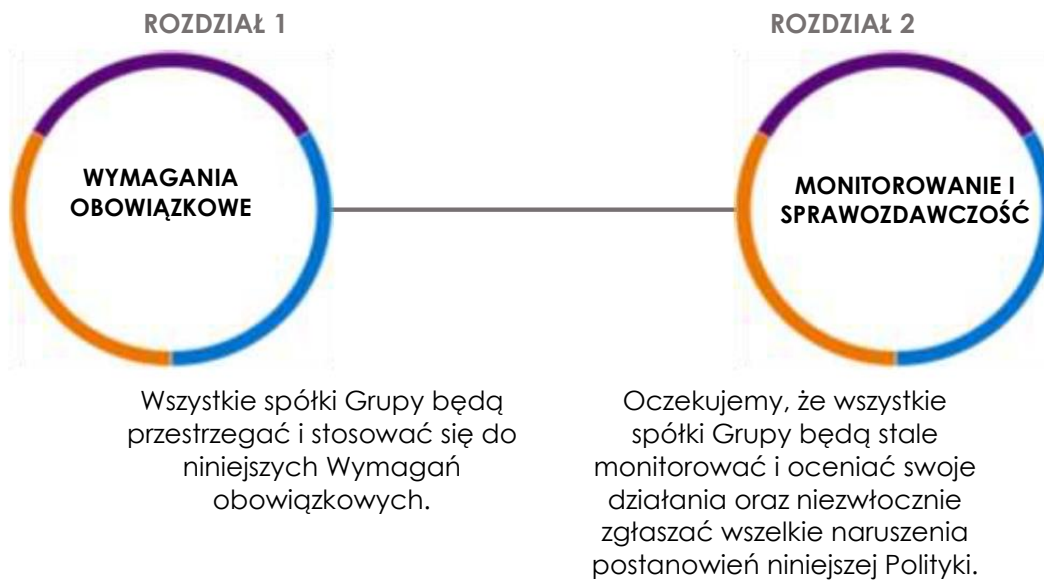
WSTĘP

Niniejsza Polityka Jakości odnosi się do zobowiązania Grupy Massimo Zanetti Beverage Group (tj. spółki dominującej Massimo Zanetti Beverage S.p.A oraz jej podmiotów bezpośrednio lub pośrednio zależnych, zwanych łącznie „MZB” lub „Grupą”) do produkcji bezpiecznych produktów o wysokiej jakości i przestrzegania praktyk biznesowych, które zwiększają satysfakcję klientów i wspierają innowacje.

Struktura niniejszej Polityki

Oczekuje się, że wszystkie spółki należące do Grupy MZB będą w pełni stosować się do niniejszej Polityki Jakości.

Każda spółka Grupy będzie przeprowadzać oceny i audyty w ramach swojej działalności, aby zapewnić przestrzeganie wymagań obowiązkowych. Oceny te można przeprowadzać osobiście, za pomocą kwestionariuszy samooceny lub w procesie audytu.



WYMAGANIA OBOWIĄZKOWE

W rozdziale tym opisano Wymagania obowiązkowe w zakresie Jakości, których przestrzegać powinny wszystkie spółki w ramach Grupy. Wymagania obowiązkowe podzielone są na trzy obszary: Innowacyjność, Certyfikacja i identyfikowalność żywności oraz Podejście zorientowane na klienta. Niniejsza Polityka Jakości opiera się na tych filarach, które odzwierciedlają nasze zobowiązanie do gwarantowania jakości i bezpieczeństwa naszych produktów.



Innowacyjność

Innowacyjność powinna skupiać się na trendach konsumenckich i ulepszaniu procesów firmy

Nacisk na innowacje przyjazne dla środowiska



Certyfikacja i identyfikowalność żywności

Bezpieczeństwo produktu jest zapewnione w ramach wszystkich działań i całego łańcucha wartości.

Monitorowanie, pomiar i doskonalenie procesów

Jakość i identyfikowalność kawy



Podejście zorientowane na klienta

Zaangażowanie klienta

Zadowolenie klienta

INNOWACYJNOŚĆ



Przejście w kierunku bardziej zrównoważonej organizacji wiąże się z wyzwaniami, które należy przewartościować. Zrównoważone innowacje często wymagają opuszczenia „strefy komfortu” obecnego modelu biznesowego w celu promowania bardziej innowacyjnego podejścia, ukierunkowanego na społeczność. Badania i rozwój technologiczny produktów i procesów to podstawowe czynniki zrównoważonego rozwoju.

Jako globalny producent kawy mamy obowiązek ciągłego doskonalenia naszych produktów, usług i procesów operacyjnych, przy jednoczesnym zapewnieniu ochrony środowiska i rozwoju społecznego.

Innowacyjność powinna skupiać się na trendach konsumenckich i ulepszaniu procesów firmy

Zmiany zachodzą coraz szybciej. W miarę ewolucji potrzeb klienta wymagana jest coraz większa skuteczność i efektywność operacyjna. Naszą przyszłość kształtują przez nasze pomysły, a także gotowość do innowacji i wprowadzania zmian na rynku.

Stawiamy sobie wyzwania, aby przyspieszać prace badawczo-rozwojowe poprzez partnerstwo z dostawcami i innymi kluczowymi podmiotami, ułatwiając ciągłe doskonalenie i innowacyjność. Stale współpracujemy z naszymi partnerami, wspólnie rozwijając nasze przedsiębiorstwa oraz zwiększając jakość i efektywność łańcucha dostaw. Łącząc nasze doświadczenie z ich wiedzą, wspieramy innowacje, których celem jest udoskonalenie naszych produktów i procesów. Innowacyjność produktów ma zasadnicze znaczenie, ponieważ dążymy do spełniania wymagań naszych klientów, natomiast innowacje technologiczne są niezbędne do wyeliminowania odpadów, dzięki czemu nasza firma jest bardziej zrównoważona – w każdym znaczeniu tego słowa.

Nacisk na innowacje przyjazne dla środowiska

Innowacyjność wymaga od nas spojrzenia w przyszłość. Naszym wspólnym obowiązkiem jest troską o planetę i ochrona zasobów naturalnych, tak aby przyszłe pokolenia mogły prosperować.

Uważamy, że należy wprowadzać innowacje w odpowiedzialny sposób. Odpowiedzialna innowacja wymaga od nas jasno określonych zamiarów i celów na przyszłość. Staramy się opracowywać nowe i ekscytujące produkty i procesy, ale nie kosztem przyszłości.

CERTYFIKACJA I IDENTYFIKOWALNOŚĆ ŻYWNOSCI



Wdrażając najlepsze praktyki w całym łańcuchu dostaw, zamierzamy zapewnić identyfikowalność naszych gotowych wyrobów przy pełnej zgodności z międzynarodowymi wytycznymi i normami dotyczącymi bezpieczeństwa żywności. Dlatego oczekujemy od wszystkich sprzedawców, dostawców i podwykonawców przestrzegania zasad Kodeksu Etyki MZB.

Bezpieczeństwo produktu jest zapewnione w ramach wszystkich działań i całego łańcucha wartości.

Wiemy, że klienci pragną bezpiecznych produktów wysokiej jakości, a naszym obowiązkiem jest ich dostarczenie. Zapewnianie towarów, które spełniają lub przewyższają oczekiwania klientów, daje nam „licencję na działanie”. Przyjęcie globalnie uznanych norm bezpieczeństwa żywności i systemów zarządzania jakością ulepsza naszą kulturę i praktyki w zakresie bezpieczeństwa w różnych regionach.

Zobowiązujemy się dostarczać produkty zgodne z Globalną Inicjatywą Bezpieczeństwa Żywności (GFSI). Wymagamy od dostawców przestrzegania tych norm oraz przyjęcia zasad MZB określonych w naszej Polityce Odpowiedzialnego Zaopatrzenia. Stosujemy określone funkcje, których zadaniem jest zagwarantowanie odpowiedniego wdrożenia bezpieczeństwa i jakości żywności w całym łańcuchu dostaw. Wszystko to, aby nasi klienci i konsumenci mieli pewność, że ich kawa jest bezpieczna.

Monitorowanie, pomiar i doskonalenie procesów

Stosujemy praktyki zarządzania jakością i procesy wewnętrzne jako środki zapewniające bezpieczeństwo produktów, zapobiegające incydentom związanym z jakością oraz eliminujące wady.

Poprzez monitorowanie procesów, pomiar danych, a także poprawę wyników, zobowiązujemy się do zapewnienia najwyższych standardów jakości dla wszystkich produktów wytwarzanych i sprzedawanych przez Grupę.

Jakość i identyfikowalność kawy

Uważamy, że każda filiżanka kawy jest ważna dla utrzymania i ulepszania obsługi klienta. Dzięki zaangażowaniu MZB w zapewnienie identyfikowalności gotowych wyrobów w całym łańcuchu dostaw, nasi klienci mogą mieć zaufanie do naszych produktów.

Gwarantujemy jakość w całym łańcuchu dostaw. Od surowców po produkt końcowy, angażujemy naszych partnerów na każdym etapie łańcucha wartości, aby zapewnić identyfikowalność produktów, które spełniają lub przewyższają wszystkie wymagania lokalnych władz, a także naszych klientów.

PODEJŚCIE ZORIENTOWANE NA KLIENTA



Niezachwiana jakość produktu i doskonała obsługa klienta to nasze główne priorytety. Ponieważ rynek kawy charakteryzuje się szerokim wachlarzem produktów, firmy muszą budować zaufanie klientów i konsumentów.

Staramy się rozwijać takie relacje, podkreślając rolę klienta w każdym aspekcie łańcucha dostaw.

Zaangażowanie klienta

Silne relacje między klientami a dostawcami oznaczają pewność i zaufanie. Dialog i zaangażowanie interesariuszy to najlepszy sposób na przełożenie potrzeb i oczekiwań rynku na cele prowadzące do sukcesu. Wierzymy w wartość bezpośredniego dialogu z klientami jako sposób na większe wykorzystanie ich opinii w procesie.

Nasze działania mają na celu zaspokojenie potrzeb klientów oraz naszych wewnętrznych interesariuszy. Zachęcamy do tworzenia nowych inicjatyw i bardzo cenimy te, które powstają w wyniku zaangażowania klientów. Informacje zwrotne i komentarze interesariuszy są gromadzone i sprawdzane w celu lepszego określenia obszarów wymagających poprawy oraz lepszego zrozumienia potrzeb klienta.

Zadowolenie konsumentów

Zadowolenie klienta pomaga w tworzeniu długotrwałych relacji biznesowych. Posiadamy procesy i kanały komunikacji, które pozwalają nam uzyskać informacje zwrotne od klientów.

Bezpośrednia informacja zwrotna jest jedną z najlepszych miar zadowolenia konsumentów i dostarcza krytycznych danych, które mogą pomóc nam ulepszyć nasze praktyki biznesowe. Pozwala to na aktywne rozwiązywanie problemów związanych z satysfakcją klienta, jakością lub bezpieczeństwem żywności. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane bezzwłocznie i w odpowiedni sposób, są także dokładnie dokumentowane na potrzeby raportowania, oceny i działań naprawczych.

MONITOROWANIE I SPRAWOZDAWCZOŚĆ

Każda spółka Grupy musi zapoznać się z niniejszą Polityką i jej przestrzegać. Wymagania obowiązkowe zawarte w niniejszej Polityce będą monitorowane przez dział zapewnienia jakości (QA) każdej spółki w ramach MZB.

Aby utrzymać wartości wspólne dla MZB i przestrzegać Wymagań obowiązkowych, każda firma w ramach Grupy musi posiadać systemy i procesy umożliwiające monitorowanie każdego wymogu. Umożliwi to działowi zapewnienia jakości lepsze zarządzanie działaniami i przewidywanie ryzyka.

Zgłaszanie naruszeń

Każde naruszenie niniejszej Polityki należy zgłaszać Kierownikowi ds. zapewnienia jakości spółki tak szybko, jak to możliwe. W przypadku nieprzestrzegania niniejszej Polityki, Kierownik ds. zapewnienia jakości musi otrzymać terminowy plan działań naprawczych. Każdy przypadek będzie oceniany na podstawie zakresu i charakteru danej niezgodności.

Kontakty

W przypadku podejrzenia naruszenia postanowień niniejszej Polityki należy skontaktować się z działem zapewnienia jakości.

Odniesienia

Certyfikacja systemów bezpieczeństwa żywności ISO-22000

Wytyczne FAO dotyczące identyfikowalności żywności, 2017 r.

Certyfikat zgodności z normą IFS

Norma międzynarodowa - ISO 9001:2015 - System zarządzania jakością

Norma międzynarodowa - ISO 14001:2015 - System zarządzania środowiskowego

Cele zrównoważonego rozwoju (SDG) UN Global Compact

Globalna Inicjatywa Bezpieczeństwa Żywności (GFSI)

Certyfikat zgodności z normą Safe Quality Foods (SQF)

Certyfikat zgodności z normą British Retail Consortium (BRC)