

## Qualitätsinformation und Verhaltenskodex der MEDEWO GRUPPE

### Inhaltsverzeichnis

<b>1. Allgemeines</b>	<b>2</b>
1.1 Geltungsbereich	2
1.2 Qualitätsmanagement	2
1.3 Weitere Zertifikate	2
1.4 Unterlieferanten	3
1.4.1 Auswahl der Lieferanten	3
1.4.2 Überwachung der Lieferanten	3
1.5 Dokumentation, Information und Kommunikation	3
1.6 Geheimhaltung und Datenschutz	4
1.7 Audit	4
<b>2. Vereinbarungen zur Produktsicherheit und Nachhaltigkeit</b>	<b>4</b>
2.1 Produktplanung, Prozessplanung und Freigabe	4
2.1.1 Lebensmittelkontaktmaterialien	4
2.1.2 PEFC und FSC®	5
<b>3. Lagerung / Lieferfähigkeit</b>	<b>5</b>
<b>4. Nachhaltigkeit</b>	<b>6</b>
<b>5. Eingangsprüfung und Ausgangsprüfung</b>	<b>6</b>
<b>6. Rückverfolgbarkeit und Identifikation</b>	<b>6</b>
<b>7. Reklamationsprozess</b>	<b>7</b>
<b>8. Verhaltenskodex – Code of Conduct</b>	<b>7</b>
8.1 Kinderarbeit	7
8.2 Zwangsarbeit und Mindeststandards der Beschäftigung	7
8.3 Arbeitsbedingungen	7
8.4 Gleichbehandlung, Ausschluss von Diskriminierung	8
8.5 Korruption	8
8.6 Vereinigungsfreiheit und Recht auf Kollektivverhandlungen	8
<b>9. Ansprechpartner</b>	<b>8</b>

## 1. Allgemeines

### 1.1 Geltungsbereich

Dieses Dokument beschreibt das Qualitätsmanagement, das Kundenverhalten, den Umgang mit Waren und Lieferungen sowie alle für eine gute und partnerschaftliche Beziehung notwendigen Bestimmungen der MEDEWO GRUPPE einschliesslich aller operativen Ländergesellschaften:

Ländergesellschaft	Anschrift	Ort	Land
MEDEWO AG	Bahnhofstrasse 7	5616 Meisterschwanden	Schweiz
MEDEWO GmbH	Gewerbepark Mauer 26	4702 Wallern	Österreich
MEDEWO GmbH	Endorferstraße 5	86157 Augsburg	Deutschland
Rausch Verpackung GmbH	Endorferstraße 5	86157 Augsburg	Deutschland

### 1.2 Qualitätsmanagement

Die MEDEWO GRUPPE unterhält ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001:2015. Die Wirksamkeit dieses Qualitätsmanagements wird jährlich durch interne und externe Audits überprüft sowie durch unzählige Massnahmen kontinuierlich verbessert. Das Qualitätsmanagement ist im Qualitätsmanagementhandbuch sowie im IMS (Online Tool) beschrieben.

Zertifizierungsstelle: TÜV-Rheinland  
Zertifikat-Registrier-Nr. 01 100 1300459  
Gültigkeit: 27.09.2022 bis 06.07.2025

Das Kapitel 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen der DIN EN ISO 9001:2015 findet bei der MEDEWO GRUPPE keine Anwendung, weil die MEDEWO GRUPPE ein reines Dienstleistungsunternehmen im B2B-Bereich darstellt und keine eigenen Produkte herstellt.

### 1.3 Weitere Zertifikate

#### FSC® - Zertifikat

Zertifizierungsstelle: DIN CERTCO  
Zertifikat: TUVDC-COC-100572  
Gültig bis: 09.12.2026

#### PEFC - Zertifikat

Zertifizierungsstelle: DIN CERTCO  
Zertifikat: DINC-PEFC-COC-000572  
Gültig bis: 12.12.2027

## 1.4 Unterlieferanten

### 1.4.1 Auswahl der Lieferanten

Grundsätzlich arbeitet die MEDEWO GRUPPE mit langjährigen Unterlieferanten zusammen. Sofern neue Lieferanten herangezogen werden, werden diese nach dem MEDEWO Lieferantenauswahl-Prozess ausgewertet und zugeordnet.

Bei der Lieferantenauswahl unterscheidet die MEDEWO GRUPPE zwischen drei Status „erst-qualifiziert“, „vollständig qualifiziert“ und „nicht geeignet“.

#### erst-qualifiziert

Bei der Erstqualifikation werden potentielle Lieferquellen auf folgende Kriterien basierend auf Gesprächen mit Kontaktpersonen, Recherchen auf der Webseite des Lieferanten oder verfügbaren Dokumentationen geprüft und für die Kommunikation wie z.B. Angebotsanfragen intern freigegeben:

- Passt das Lieferantenportfolio zu unseren Handelssortimenten
- Art der Unternehmung: Hersteller, Händler oder Agentur -> Fokus auf Hersteller
- Möglichkeit der Lieferung in die DACH-Region an unsere Standorte
- Optional: Gibt es Anzeichen/Anmerkungen, dass das Mengengefüge zu unseren üblichen Einkaufsvolumen in den entsprechenden Sortimenten (z.B. palettenweiser Bezug, LKW, Container etc.) passt

#### vollständig qualifiziert

Dieser Status berechtigt zu aktiven Geschäftsbeziehungen (Warenverkehr). Vorab muss das Formular „Lieferantenqualifikation“ vom Lieferanten vollständig ausgefüllt und die Daten in unser ERP-System übertragen werden.

Die Lieferantenqualifikation wird anschließend 1:1 in das MEDEWO ERP-System übertragen und gibt Rückschlüsse auf die Zertifikate, den Verhaltenskodex und die Lieferkette des Partners.

#### nicht geeignet

Lieferquellen, welche im Verlauf des 2-stufigen Qualifizierungsprozesses als für uns nicht passend bestimmt werden, müssen als „nicht geeignet“ gekennzeichnet werden. Mit diesen Quellen sind bis auf Weiteres keine aktiven Geschäfte mehr auszuführen.

Allgemein werden alle unsere Produkte, bevor sie von uns kommissioniert werden, durch die QS geprüft. Die QS dokumentiert alle Mängel und Reklamationen. Diese Auswertung ist anschliessend die Grundlage für unsere jährliche Lieferantenbewertung.

### 1.4.2 Überwachung der Lieferanten

Die MEDEWO GRUPPE führt jährlich eine Lieferantenbewertung nach ABC-Analyse durch. Nach Erstellung der Lieferantenbewertung wird die Reklamationsquote ausgewertet. Über die unterjährigen Aktivitäten hinaus, überprüft die MEDEWO GRUPPE hier, inwiefern ein Lieferant einen gewissen Schwellenwert (5 %) überschritten hat. Der Schwellenwert ergibt sich aus einem Prozentsatz durch Division der Anzahl der Reklamationen durch die Anzahl aller Bestellpositionen des Lieferanten. Wird der Schwellenwert überschritten, erfolgt eine Neueinteilung. Zusätzlich werden Massnahmen festgelegt, um eine Verbesserung zu erzeugen.

## 1.5 Dokumentation, Information und Kommunikation

Die Informationen, Dokumentationen und deren Archivierung werden durch die MEDEWO GRUPPE eigenverantwortlich unter Beachtung der aktuellen Gesetze sowie Management- und Kundenanforderungen geregelt.

Für die MEDEWO GRUPPE hat Loyalität und offene Kommunikation gegenüber Kunden höchste Priorität. Aus diesem Grund informiert die MEDEWO GRUPPE den Kunden umgehend, sofern sie erkennt, dass getroffene Vereinbarungen (z. B. über Qualitätsmerkmale, Termine, Liefermengen) nicht eingehalten werden. Im Interesse einer schnellen Lösungsfindung legt die MEDEWO GRUPPE jederzeit alle Daten und Fakten offen.

## 1.6 Geheimhaltung und Datenschutz

Die Sicherheit und der Schutz Ihrer persönlichen und Ihrer geschäftlichen Daten haben bei der MEDEWO GRUPPE oberste Priorität. Die Kunden können sich darauf verlassen, dass sich die MEDEWO GRUPPE bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer Daten streng an die gesetzlichen Rahmenbedingungen der DSGVO, des BDSG und der DSG der Länder hält und alle notwendigen technisch organisatorischen Massnahmen sicherstellt.

Dazu wurde ein Konzerndatenschutzbeauftragter ernannt, welche die Datenschutzthemen bewertet und Maßnahmen zur Sicherstellung initiiert:

Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten:

Name: Tobias Marxt

Anschrift: Endorferstraße 5 in 86157 Augsburg

Telefonnummer: +49 (0)821 455 423 48

E-Mail: datenschutz@medewo-gruppe.com

Weiter stimmen die Mitarbeitenden mit Unterzeichnung des Arbeitsvertrages einer Verschwiegenheitsklausel zu.

## 1.7 Audit

Die MEDEWO GRUPPE führt mit dem Ziel der ständigen Verbesserung jährlich Audits an allen Standorten durch. Weiter werden jedes Jahr externe Überwachungsaudits sowie alle 3 Jahre ISO-Rezertifizierungsaudits sowie alle 5 Jahre PEFC- und FSC®-Rezertifizierungsaudits abgehalten.

## 2. Vereinbarungen zur Produktsicherheit und Nachhaltigkeit

### 2.1 Produktplanung, Prozessplanung und Freigabe

Produkt- und Prozessplanungen, wie sie bei produzierenden Unternehmen durchgeführt werden, entfallen bei der MEDEWO GRUPPE. Dennoch hat die MEDEWO GRUPPE alle notwendigen Prozesse installiert, wodurch die Konformität von Produkten überprüft und nachverfolgt werden kann. Zum einen geschieht dies durch alle Prozesse, welche im QMH sowie im IMS hinterlegt wurden, durch unser ERP-System, das auf die MEDEWO GRUPPE massgeschneidert ist und zusätzlich durch die PEFC- bzw. FSC®-Experten sowie Experten für Lebensmittelkontaktmaterialien und Medizinprodukte, welche Produkte hinsichtlich ihrer Konformität überwachen und regulieren.

#### 2.1.1 Lebensmittelkontaktmaterialien

Aufgrund von gesetzlichen Vorschriften ist es zwingend notwendig, dass für alle Lebensmittelkontaktmaterialien eine Konformitätserklärung vorhanden ist. Dabei haben der lokale Einkauf, der strategische Einkauf und die Produktmanager der MEDEWO GRUPPE die Verpflichtung, vor einer Bestellung abzuklären, ob eine Konformitätserklärung für Produkte vorhanden ist.

Zentraler Ansprechpartner für alle themenrelevanten Fragen ist das Team Wissen & Sicherheit. Ist noch

keine Konformitätserklärung vorhanden fordert der lokale Einkauf, der strategische Einkauf bzw. der Produktmanager die Konformitätserklärung bei den Lieferanten an und legt sie dem Team Wissen & Sicherheit zur Prüfung vor. Die Bestellung erfolgt erst nach deren Freigabe. Zusätzlich durchlaufen neue Lieferanten ein Evaluierungsverfahren u. a. mit einem Audit der Produktion durch uns.

## 2.1.2 PEFC und FSC®

Die MEDEWO GRUPPE legt sehr grossen Wert auf die Nachhaltigkeit seines Produktportfolios. Und gerade als Familienunternehmen fühlen wir uns dafür verantwortlich, die natürlichen Ressourcen unseres Planeten für die kommenden Generationen zu erhalten. Deswegen ist MEDEWO sowohl nach PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes) als auch nach FSC® (Forest Stewardship Council) zertifiziert und lässt als erster Vollsortimenter den Grossteil der Kartonagen und Papiere mit Rohstoffen aus verantwortungsvoll bewirtschafteten Wäldern produzieren.

Die lückenlose Rückverfolgbarkeit des zertifizierten Holzes – vom verantwortungsvoll bewirtschafteten Wald bis hin zu Ihnen als Kunde – steht bei uns dabei im Mittelpunkt. Diese Herkunft können – und müssen – wir lückenlos nachweisen: Die Fortschreibung des PEFC- bzw. FSC®-Siegels durch diese Produktkette wird durch akkreditierte Zertifizierer überprüft. Das System der Produktkettenzertifizierung garantiert dem Verbraucher, dass das Holzprodukt mit dem entsprechenden Siegel tatsächlich von einem zertifizierten und verantwortungsvoll bewirtschafteten Forstbetrieb stammt. So wird sichergestellt, dass Holz aus zertifizierten Wäldern auf dem Weg über die Be- und Verarbeiter sowie Händler bis hin zum Endverbraucher nicht mit unzertifiziertem Holz vermischt wird und eine eindeutige Identifizierung der Ware gewährleistet ist. Um diese Standards aufrechtzuhalten hat die MEDEWO GRUPPE einen Hauptbeauftragten für diese Bereiche bestimmt. Er ist als Prozesseigener für die Dokumentation verantwortlich.

Die zertifizierten Artikel weisen wir auf unseren Papieren – wie etwa Lieferschein oder Rechnung – durch Angabe der genauen PEFC- bzw. FSC®-Qualität aus. Auch unsere Artikel sind überwiegend mit dem entsprechenden Logo ausgezeichnet (PEFC/15-31-0096 bzw. FSC® C128043).

## 3. Lagerung / Lieferfähigkeit

Die MEDEWO GRUPPE lebt Ihre Grundsätze der ordnungsgemässen Lagerung, welche verbindlich für die internen und externen Lager gelten.

Die Grundsätze setzen sich folgendermassen zusammen:

- **Trockene Lagerung**
  - Lagerung im Inneren unserer Gebäude
  - Regelmässige, stichprobenartige Überprüfung
    - auf Wassereintritt ins Gebäude
    - der gelagerten Waren auf Spuren von Feuchtigkeit
  - Trockene Be- und Entladung sicherstellen
- **Saubere Lagerung**
  - Prüfung auf äusserlich beschädigte Waren/Umverpackungen (z. B. durch Transportschäden), ggf. neu verpacken oder entsorgen
  - Lebensmittelverpackungen sind immer umverpackt. Auch bei angebrochenen Umverpackungen wird sichergestellt, dass diese notfalls unterverpackt werden. Es ist Sorge

zu tragen, dass die Ware beim Verpacken nicht verschmutzt wird (z. B. Benutzung sauberer Arbeitshandschuhe, ...).

- **Schädlingsbekämpfung**  
Sicherstellung durch entsprechende Massnahmen, dass Waren nicht durch Schädlinge befallen werden. Es werden keine Lebensmittel ins Lager gebracht oder dort konsumiert.
- **Lagerreinigung**  
Regelmässige Reinigung der Lager anhand vorhandenem Reinigungsplan. Ausserordentliche Reinigungen werden im Bedarfsfall extern vergeben.
- **Schulung und Sensibilisierung**  
Regelmässige Schulung der Mitarbeitenden in Bezug auf die ordnungsgemässe Lagerung unserer Produkte.

Zusätzlich verfolgt die MEDEWO GRUPPE das Ziel eine Lieferfähigkeit bei Standardprodukten von > 96 % aufrechtzuerhalten, was eine wichtige Kennzahl darstellt und ständig überprüft wird.

## 4. Nachhaltigkeit

Unser Anspruch ist es, die gesetzlichen und umweltrechtlichen Vorschriften jederzeit einzuhalten. Unsere Kunden informieren und beraten wir kompetent zu umweltrelevanten Themen. Unser Sortiment erweitern wir kontinuierlich mit nachhaltigen Artikeln. Nachhaltigkeit ist ein wesentlicher Aspekt unseres Wertesystems. Daher achten wir an unseren Standorten Augsburg, Meisterschwanden und Wallern besonders auf den ressourcenschonenden Einsatz von Verbrauchsmaterialien und Betriebsmitteln.

Zusätzlich hat die MEDEWO GRUPPE im Auftrag des Umweltbewusstseins die Marke packVerde eingeführt, welche ausschliesslich nachhaltige Produkte vertreibt.

Die MEDEWO GRUPPE hat sich bis 2025 das Ziel gesetzt eine DIN EN ISO 14001 Zertifizierung zu erlangen.

## 5. Eingangsprüfung und Ausgangsprüfung

Der komplette Prozessablauf vom Warenerhalt bis zum Warenversand ist im internen Managementsystem niedergeschrieben und wird von unseren Mitarbeitenden gelebt. Wareneingänge und Warenausgänge durchlaufen eine Kontrolle und werden im ERP-System dokumentiert sowie validiert. Die allgemeine Kontrolle definiert sich bei der MEDEWO GRUPPE aus Identitäts-, Mengen-, und Verpackungsprüfung. Je nach Produkt, Lieferant oder aktuellen Geschehnissen werden durch das ausgebildete QS-Personal weitere detaillierte Prüfungen durchgeführt und dokumentiert.

## 6. Rückverfolgbarkeit und Identifikation

Die Dienstleistungsprozesse der MEDEWO GRUPPE mit allen Gesellschaften sind über Jahrzehnte gewachsen und haben sich bewährt. Etablierte und fixierte Prozesse im ERP-System sowie im IMS-System stellen sicher, dass alle Abläufe transparent, kontrollierbar und reproduzierbar ablaufen. Die Rückverfolgbarkeit der Produkte und Dienstleistungen erfolgt über das ERP-System, in dem alle Abläufe dokumentiert sind. Die Kennzeichnung der Lieferungen geschieht auf den Verpackungseinheiten mit den relevanten Produktdaten.

Die MEDEWO GRUPPE garantiert hiermit, dass eine Rückverfolgbarkeit jederzeit möglich ist.

## 7. Reklamationsprozess

Nichtkonformitäten werden nicht toleriert. Die MEDEWO GRUPPE hat aus diesem Grund Massnahmen und Prozesse festgelegt, wodurch Nichtkonformitäten proaktiv vermieden werden sollen. Sollten dennoch nichtkonforme Produkte beim Kunden ankommen, hat die MEDEWO GRUPPE einen Reklamationsprozess implementiert, durch den eine schnelle Problemlösung möglich ist.

Ansprechpartner für Reklamationen ist der Vertrieb bzw. der jeweilige Kundenberater. Dieser arbeitet direkt mit dem Kunden an einem Lösungsvorschlag oder gibt bei komplexen Reklamationen das Thema an die internen Experten weiter.

Die MEDEWO GRUPPE verfolgt das Ziel jede Reklamation mit höchster Priorität zu bearbeiten. Bei gerechtfertigten Mängeln erhält der Kunde nach Absprache mit dem Kunden umgehend eine Ersatzlieferung oder Gutschrift.

Die MEDEWO GRUPPE hat sich das Qualitätsziel einer Kundenreklamationsquote von < 1 % gesetzt.

## 8. Verhaltenskodex – Code of Conduct

### 8.1 Kinderarbeit

Wir beschäftigen keine Kinder. Hinsichtlich des Mindestalters der Beschäftigung halten wir uns an die Definition der ILO-Konvention 138, nach der eine Beschäftigung vor Beendigung der allgemeinen Schulpflicht und jedenfalls unter 15 Jahren verboten ist. Jugendlichen von 15 bis 18 Jahren werden entsprechend der ILO-Konvention 182 zu keinen die Gesundheit, Sicherheit, Psyche oder Moral schädigenden Arbeiten herangezogen.

### 8.2 Zwangsarbeit und Mindeststandards der Beschäftigung

Wir setzen weder Zwangs- noch Pflichtarbeit im Sinne der ILO-Konventionen 29 und 105 ein. Alle Mitarbeitenden erhalten einen schriftlichen Arbeitsvertrag, der den Anforderungen der nationalen Gesetzgebung und der Industriestandards entspricht, zumindest hat er das Vertragschlussdatum, den Namen des Arbeitgebers und Arbeitnehmers, Arbeitszeit, Entlohnung und Kündigungsbestimmungen zu enthalten und ist von beiden Vertragsparteien zu unterzeichnen. Hinsichtlich der Arbeitsstunden halten wir alle von nationalem Recht und Industriestandards vorgegebenen Grenzen ein. Während des Arbeitstags gewährleisten wir den Mitarbeitenden entsprechende Arbeitspausen. Jedem Mitarbeitenden stehen zumindest zwei freie Tage pro Woche zu. Die Entlohnung und die Arbeitsbedingungen unserer Mitarbeitenden sind gerecht sowie angemessen und entsprechen mindestens den von der nationalen Gesetzgebung und Industriestandards vorgegebenen Minimalbedingungen.

### 8.3 Arbeitsbedingungen

Wir stellen unseren Mitarbeitenden ein sicheres und nichtgesundheitsgefährdendes Arbeitsumfeld zur Verfügung. Unsere Mitarbeitenden werden regelmässig in Sicherheits- und Gesundheitsschulungen unterwiesen, um Sicherheits- und Gesundheitsrisiken am Arbeitsplatz zu vermeiden. Dies betrifft insbesondere Fluchtwege, Evakuierungspläne, Feuergefahren, Erste Hilfe, Kennzeichnung und Umgang mit gefährlichen Chemikalien, Maschinen und Arbeitsprozesse.

## 8.4 Gleichbehandlung, Ausschluss von Diskriminierung

Unsere Mitarbeitenden werden ohne Unterschied nach Rasse, Hautfarbe, Geschlecht, Sprache, Religion, politischer oder sonstiger Anschauung, nationaler oder sozialer Herkunft, Vermögen, Geburt oder sonstigem Stand, Familienstand, Schwangerschaft, Elternschaft, Gewerkschaftsmitgliedschaft, persönlicher Einschränkungen, Alter oder sonstiger Aspekte, gleichbehandelt. Die ILO-Konventionen 100 und 111 anerkennen wir als Mindeststandards.

## 8.5 Korruption

Alle Arten von Korruption, wie insbesondere Bestechung und «Anfütterung» von Entscheidungsträgern werden von uns abgelehnt und weder aktiv noch passiv toleriert. Wir beeinflussen die Mitarbeitenden unserer Geschäftspartner nicht durch das Angebot von Gefälligkeiten und lassen uns selbst nicht in diesem Sinne beeinflussen. Mitarbeitende dürfen nur Bewirtungen in üblichem Rahmen und symbolische, den Umständen angemessene Geschenke annehmen, keinesfalls fallen darunter unabhängig von deren Höhe Geld, Darlehen, Provisionen oder ähnliche geldwerte Vorteile.

## 8.6 Vereinigungsfreiheit und Recht auf Kollektivverhandlungen

Wir respektieren die volle Freiheit der Arbeitnehmerorganisationen, ihre Satzungen und Regeln aufzustellen. Wir respektieren das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen. Mitarbeitende erfahren bei der Ausübung dieser Rechte keine Diskriminierung oder Bestrafung.

## 9. Ansprechpartner

Bei allgemeinen Themen zum Produkt oder zu Reklamationen kontaktieren Sie bitte Ihren Kundenberater oder den jeweiligen Verkauf. Kontaktdaten können Sie auf unseren Webseiten entnehmen:

<https://www.medewo.com>

<https://www.pack-verde.com>

<https://www.rausch-packaging.com>

Bei Qualitäts- bzw. Auditthemen wenden Sie sich bitte an unseren Hauptbeauftragten:



Stelle: Qualitätsmanagementbeauftragter

Name: Tobias Marxt

E-Mail: [t.marxt@medewo.de](mailto:t.marxt@medewo.de)

Telefon: +49 (0)821 455 423 48

*Sigmund Schett*

Sigmund Schett  
Präsident des Verwaltungsrates  
MEDEWO GRUPPE

*T. Marxt*

Tobias Marxt  
Qualitätsmanagementbeauftragter  
MEDEWO GRUPPE