

## POLITYKA JAKOŚCI

Illustro to firma, która świadcząc usługi szkoleniowe, doradcze oraz w zakresie zarządzania projektami i interim managementu pomaga swoim klientom **realizować marzenia o założeniu czy rozwoju ich działalności gospodarczej**, lub zdobyciu nowych **kwalifikacji i możliwości zawodowych**.

### Podejście do jakości

Nasza Polityka Jakości jest oparta na czterech podstawowych zasadach:

- o **Wsluchujemy** się w potrzeby dotyczące rozwoju naszych Klientów i precyzyjnie **dopasujemy** rozwiązania,
- o Przy planowaniu procesów świadczenia usług, **identyfikujemy** potencjalne błędy i podejmujemy niezbędne działania w celu **zapobiegania** tym błędom,
- o Funkcjonowanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością opartego na modelu ISO 9001:2015 traktujemy jako integralną część **strategii** firmy.
- o Rozumiemy jak istotne jest stałe podnoszenie **kompetencji**, aby wykonywać swoją pracę profesjonalnie i zgodnie z aktualnymi przepisami prawa oraz wymaganiami Klientów i stron zainteresowanych.

Powyższe zasady realizujemy poprzez:

- o Zatrudnianie **profesjonalistów**, którzy systematycznie podnoszą swoje **kwalifikacje** aby móc rozwiewać wszystkie wątpliwości i służyć pomocą w rozwoju,
- o Bieżące monitorowanie otoczenia biznesowego, w tym monitorowanie wymagań oraz szans rozwoju naszych Klientów przy wykorzystaniu nowych instrumentów wsparcia,
- o Precyzyjną komunikację wewnętrzną.

### Zaangażowanie na rzecz jakości

Dzięki realizacji niniejszej polityki jakości, chcemy aby nasze usługi w pełni odpowiadały wymaganiom.

Zobowiązujemy się do stałego spełniania wymagań oraz do ciągłego doskonalenia naszego systemu zarządzania jakością.

### Klient w centrum uwagi

Badamy satysfakcję naszych Klientów i na tej podstawie doskonalimy procesy w firmie.

Stale staramy się rozwiewać wszystkie wątpliwości i zawsze służyć klientom pomocą w ich rozwoju.

### Komunikacja z Klientami i stronami zainteresowanymi

Promujemy zasady etyki biznesowej w szczególności poprzez:

- o prowadzenie działalności zgodnie z obowiązującymi **przepisami** prawa;
- o przestrzeganie zasad wolnej i uczciwej **konkurencji** oraz równego traktowania wszystkich uczestników obrotu gospodarczego;
- o zapewnienie poprawności i **jasność** sformułowań w zawieranych umowach;
- o świadczenie usług z należytą **starannością** i zgodnie z opracowanymi standardami;
- o zapewnienie **poufności** informacji uzyskanych w związku ze świadczeniem usług;
- o zapewnienie realizacji usług wyłącznie przez **wykwalifikowany** personel;
- o dążenie do stałego **podwyższania** własnych kwalifikacji

### Odpowiedzialność

W Illustro każdy jest odpowiedzialny za monitorowanie jakości usług w ramach swojego obszaru. Odpowiedzialność za utrzymanie, ocenę i wyznaczanie kierunków ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością spoczywa na Kierownictwie firmy.

Zapoznajemy naszych pracowników oraz współpracowników z zasadami systemu zarządzania jakością oraz celami niniejszej polityki jakości.

Niniejsza polityka jakości jest dostępna dla naszych pracowników, współpracowników, Klientów oraz stron zainteresowanych.

Opole, dnia 30.04.2020