

## 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:

- **Wsluchujemy się** w potrzeby dotyczące rozwoju naszych Klientów i precyzyjnie **dopasowujemy** rozwiązania,
- Przy planowaniu procesów świadczenia usług, **identyfikujemy** potencjalne błędy i podejmujemy niezbędne działania w celu **zapobiegania** tym błędom,
- Funkcjonowanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością opartego na modelu ISO 9001:2015 traktujemy jako integralną część **strategii** firmy,
- 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:

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

- prowadzenie działalności zgodnie z obowiązującymi **przepisami prawa**;
- przestrzeganie zasad wolnej i uczciwej **konkurencji** oraz równego traktowania wszystkich uczestników obrotu gospodarczego;
- zapewnienie poprawności i **jasność** sformułowań w zawieranych umowach;
- świadczenie usług z należytą **starannością** i zgodnie z opracowanymi standardami;
- zapewnienie **poufności** informacji uzyskanych w związku ze świadczeniem usług;
- zapewnienie realizacji usług wyłącznie przez **wykwalifikowany** personel;
- 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. Zapoznujemy 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 31.05.2024