

| | | |
|---|--|--|
| Inplus Michał Kalinowski 43- 211 Piasek Słowackiego 41 | Załącznik 3 Polityka Jakości i Cele Jakości | Wydanie nr 1 z dnia 1.12.2025 |
|---|--|--|

POLITYKA JAKOŚCI

System Zarządzania Jakością wg ISO 21001:2018

InPlus / InPlus Gastro

1. Nasza misja i zobowiązanie jakościowe

W InPlus Gastro dostarczamy wartość dla branży cukierniczo-piekarniczo-lodziarskiej, HoReCa oraz przemysłu spożywczego poprzez **kompleksowe rozwiązania obejmujące doradztwo technologiczne, dobór i wdrożenie urządzeń, szkolenia oraz serwis**. Naszym celem jest nie tylko sprzedaż sprzętu, ale przede wszystkim **skuteczne wdrożenie użytkowników i zapewnienie ciągłości pracy klientów**, tak aby od pierwszego dnia mogli osiągać najwyższą jakość swoich wyrobów i rozwijać biznes.

Zobowiązujemy się do utrzymywania i ciągłego doskonalenia **Systemu Zarządzania Organizacją Edukacyjną** zgodnego z normą **ISO 21001:2018**, tak aby nasze działania szkoleniowe i rozwojowe:

- odpowiadały na realne potrzeby uczestników i klientów,
- były mierzalne, skuteczne i aktualne technologicznie,
- wspierały osiągnięcie kompetencji zawodowych w praktyce.

2. Orientacja na uczestnika i klienta (learner & customer focus)

W centrum naszej filozofii stoją **ludzie stosujący technologię i korzystający z urządzeń** – profesjonalisci, którzy dzięki wiedzy, umiejętnościom i pasji tworzą produkty najwyższej jakości. Dlatego projektujemy i prowadzimy szkolenia oraz wdrożenia w sposób, który maksymalizuje efekty uczenia się, praktyczne zastosowanie kompetencji oraz bezpieczeństwo procesów.

Zapewniamy:

- diagnozę potrzeb szkoleniowych i wdrożeniowych,
- dostosowanie programu do poziomu uczestników i profilu działalności,
- ćwiczenia praktyczne na profesjonalnych urządzeniach,
- wsparcie po szkoleniu (konsultacje i serwis).

3. Zakres polityki jakości w kontekście ISO 21001

Polityka jakości obejmuje wszystkie działania InPlus związane z:

- szkoleniami w centrach szkoleniowych i formie wyjazdowej,
- szkoleniami wdrożeniowymi po instalacji urządzeń,
- warsztatami tematycznymi dla sektora spożywczego
- wsparciem merytorycznym (technologia, dokumentacja, wymogi sanitarne),
- usługami serwisowymi, które zapewniają ciągłość procesów klientów.

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
| Inplus Michał Kalinowski 43-211 Piasek Słowackiego 41 | Załącznik 3 Polityka Jakości i Cele Jakości | Wydanie nr 1 z dnia 1.12.2025 |
|---|--|--------------------------------------|

4. Nasze kluczowe zobowiązania jakościowe

Zobowiązujemy się do:

4.1. Zapewnienia skuteczności uczenia się

- prowadzenia szkoleń z naciskiem na **praktykę i zastosowanie kompetencji w realnych warunkach**,
- zapewnienia instruktazu umożliwiającego uczestnikom szybkie wdrożenie nowych umiejętności w miejscu pracy,
- weryfikacji osiągniętych efektów szkoleniowych poprzez ocenę wdrożenia, feedback i obserwację.

4.2. Utrzymanie najwyższej jakości zasobów i infrastruktury

- utrzymywania profesjonalnych stanowisk szkoleniowych oraz ekspozycji urządzeń,
- zapewnienia dostępności technologii zgodnej z aktualnymi trendami rynku i innowacjami producentów,
- zapewnienia ergonomii i bezpieczeństwa pracy w trakcie warsztatów.

4.3. Stałego rozwoju kompetencji zespołu

- regularnego udziału pracowników w szkoleniach produktowych i serwisowych,
- monitorowania trendów rynkowych podczas targów, konferencji i wydarzeń branżowych,
- rozwijania kompetencji technologów i trenerów jako kluczowego elementu jakości usług edukacyjnych.

4.4. Zapewnienia wysokiej dostępności wsparcia i serwisu (ciągłość dla klienta)

- utrzymywania magazynu części zamiennych w celu skrócenia czasu napraw,
- prowadzenia przeglądów okresowych oraz serwisu gwarancyjnego i pogwarancyjnego,
- zapewnienia urządzeń zastępczych w razie konieczności oddelegowania sprzętu do centrum serwisowego.

4.5. Budowanie jakości opartej na partnerstwie i etyce

- przejrzystej komunikacji i rzetelności w relacjach,
- postępowania zgodnie z zasadami uczciwości, odpowiedzialności i szacunku dla uczestników,
- dbania o satysfakcję klienta i uczestnika jako podstawowy miernik jakości.

5. Cele jakościowe (mierzalne)

W celu realizacji polityki jakości ustanawiamy cele jakościowe, które okresowo monitorujemy i przeglądamy, w tym m.in.:

1. **Wysoka satysfakcja uczestników szkoleń i klientów wdrożeniowych**
(ankiety, oceny jakości, NPS, rekomendacje).
2. **Skuteczność szkolenia mierzona wdrożeniem kompetencji**
(np. gotowość personelu do pracy po instalacji urządzenia).
3. **Terminowość i jakość realizacji usług serwisowych**
(czas reakcji, czas naprawy, dostępność części).
4. **Rozwój kompetencji zespołu**
(liczba szkoleń, udział w targach/konferencjach, aktualizacja know-how).
5. **Stąła aktualizacja programu szkoleniowego**
w oparciu o potrzeby rynku i innowacje technologiczne.

| | | |
|---|--|--|
| Inplus Michał Kalinowski 43-211 Piasek Słowackiego 41 | Załącznik 3 Polityka Jakości i Cele Jakości | Wydanie nr 1 z dnia 1.12.2025 |
|---|--|--|

6. Zgodność, doskonalenie i zarządzanie ryzykiem

Zapewniamy zgodność naszych działań z:

- wymaganiami ISO 21001:2018,
- obowiązującymi przepisami oraz wymogami sanitarnymi i bezpieczeństwa,
- oczekiwaniami stron zainteresowanych (klientów, uczestników, partnerów).

Zobowiązujemy się do:

- identyfikacji i oceny ryzyk oraz szans (np. dostępność zasobów, niezawodność urządzeń, ciągłość procesu uczenia),
- prowadzenia działań korygujących i zapobiegawczych,
- doskonalenia procesów na podstawie wyników audytów, analiz i opinii klientów.

7. Komunikacja Polityki Jakości

Polityka Jakości jest:

- komunikowana pracownikom i współpracownikom,
- dostępna dla klientów, uczestników szkoleń oraz partnerów,
- okresowo przeglądana i aktualizowana tak, aby odzwierciedlała cele firmy i potrzeby rynku.

8. Deklaracja najwyższego kierownictwa

Najwyższe kierownictwo InPlus deklaruje pełne zaangażowanie w realizację niniejszej Polityki Jakości oraz zapewnienie zasobów i warunków do skutecznego funkcjonowania oraz ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania zgodnego z ISO 21001:2018.

Data: 01.12.2025

Podpis: Michał Kalinowski

Stanowisko: właściciel