

# POLITYKA JAKOŚCI

**Polityką Poznańskiego Parku Naukowo-Technologicznego Fundacji UAM jest zapewnienie klientom usług najwyższej jakości.** Kierownictwo, pracownicy i współpracownicy naszej instytucji podchodzą do swojej pracy z dużym zaangażowaniem tak, by stosunki z naszymi klientami polegały na wzajemnym zrozumieniu i szacunku.

Jakość usług jest przede wszystkim wynikiem pracy naszych pracowników, ale również przyjętych międzynarodowych (certyfikat EU BIC – EBN) i krajowych (certyfikat SOOIPP) standardów działania instytucji otoczenia biznesu. Naszym celem jest komercjalizacja wiedzy i technologii poprzez profesjonalne usługi dla innowacyjnego biznesu i nauki oraz tworzenie przyjaznego środowiska dla tworzenia innowacji.

Kierownictwo oraz wszyscy pracownicy są odpowiedzialni za jakość, znają i rozumieją wymagania jakościowe, swoje cele, zadania i misję oraz zgodnie z wymaganiami mających zastosowanie przepisów prawa spełniają oczekiwania naszych klientów, zdobywają ich zaufanie oraz zadowolenie.

Ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością pozwala naszej instytucji na podnoszenie jej konkurencyjności na rynku usług doradczych, szkoleniowych, informacyjnych i proinnowacyjnych, a także na pozyskiwanie niezbędnych zasobów do realizacji celów rozwojowych.

To klient decyduje o naszej przyszłości poprzez korzystanie z naszych usług i dlatego podstawowym dążeniem jest dbanie o jak najlepsze relacje z klientami poprzez identyfikację ich potrzeb, dostosowywanie oferty oraz zapewnienie potrzebnych kompetencji i technologii oraz jednocześnie podnoszenie kwalifikacji pracowników. Rezultatem wyświadczonej usługi jest optymalne rozwiązanie problemu klienta, co wyraża jego satysfakcja oraz udzielone nam referencje.

## **Polityka jakości jest realizowana poprzez następujące cele strategiczne:**

- 1.** Utrzymanie i ciągłe doskonalenie systemu jakości, metod zarządzania i realizacji usług w celu zwiększenia efektywności funkcjonowania Poznańskiego Parku Naukowo-Technologicznego Fundacji UAM.
- 2.** Ciągłe doskonalenie standardu obsługi klientów i realizacji usług.
- 3.** Rozwój oferty usług o wysokiej wartości dodanej w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby klientów oraz najnowsze trendy metod i technologii.

**Zatwierdził Dyrektor PPNT**

Poznań, 23.02.2018 r.

/ Wersja 5 /