

**MISSION** L'azienda CONTACT CENTRE SUD S.r.l. si è costituita il 25 Maggio 2006 ed ha per oggetto delle proprie attività lo svolgimento di studi ed indagini di mercato; la gestione di servizi in proprio e per conto terzi di assistenza tecnica e la gestione di numeri verdi; la presentazione di servizi telefonici per conto terzi quali il telemarketing, le televendite, il recupero crediti, le indagini e le ricerche di mercato e tutto quanto attiene al servizio del consumatore finale, sia in autonomia, sia su richiesta dei clienti. è il raggiungimento di una posizione di preminenza sia sul mercato italiano che estero di propria competenza anche con la progettazione di prodotti e servizi e ritiene che le procedure adottate siano la chiave per raggiungere tale obiettivo

**VISION** della nostra Azienda è il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria Clientela attraverso la qualità e l'efficienza del servizio erogato (**Servizi di relazione con il cittadino attraverso centri di contatto**) garantendo la sicurezza e la salute dei propri collaboratori, e la sicurezza del trattamento dei dati utilizzati durante il servizio. Negli ultimi anni ha iniziato un'espansione sul mercato nazionale ed internazionale supportato anche da investimenti in tecnologie e intende sviluppare le attività imprenditoriali secondo i seguenti riferimenti:

- ☐ **Mantenimento delle Certificazioni** secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 18295-1; UNI EN ISO 14001:2015; ISO IEC 27001:2013
- ☐ **Promuovendo** l'utilizzo del risk-based thinking nella pianificazione degli obiettivi per il raggiungimento di un efficace sistema di gestione integrato
  - ☐ **Ottenere** la piena soddisfazione dei clienti di tutti gli Stakeholders, e di tutte le altre parti interessate
  - ☐ **Consolidare** l'attività espletata sul territorio con crescenti livelli di qualità;
  - ☐ **Progettare** ed produrre prodotti servizi innovativi per il mercato di competenza accrescendo la propria capacità tecnica.
  - ☐ **Realizzare** servizi integrati, migliorando l'efficienza e la redditività delle proprie prestazioni gestionali ambientale e di sicurezza.
  - ☐ **Evolgere** l'innovazione tecnica e tecnologica per il perseguimento degli obiettivi di miglioramento economico aziendale, di ecosostenibilità, risparmio energetico e sicurezza sui luoghi di lavoro.
  - ☐ **Estendere** territorialmente la presenza della società;
  - ☐ **Mirare** alla crescita del fatturato

**Gli Obiettivi generali che la Contact Centre Sud S.r.l. intende garantire sono:**

- **Ottenimento** della Certificazione secondo la norma UNI ISO 45001:2018
- **Ottenimento** della Certificazione secondo la norma ISO 22301:2019
- **Mantenimento** di disposizioni di legge e con eventuali codici di pratica sottoscritti ed attuare programmi di miglioramento delle nostre prestazioni.
- **Pianificare**, attuare e verificare, la Politica attraverso obiettivi specifici di miglioramento del Sistema di Gestione per la Integrazione, che vengono periodicamente definiti e controllati dalla Direzione, con lo strumento del Riesame e di tutte le registrazioni ad esso correlate.
- **Definire** per tutti i livelli dell'organizzazione indicatori misurabili atti a garantire un efficace monitoraggio dei processi e della gestione degli stessi;
- **Rispetto** della Legislazione, in tema di sicurezza sul lavoro e ambiente;
- **Rispetto** della Legislazione, in tema di sicurezza dei dati;
- **Continuare** a garantire la piena soddisfazione del Cliente, nel rispetto delle normative e dell'etica professionale cui è sottoposto il lavoro dell'azienda;
- **Miglioramento** continuo mediante una ottimizzazione dei costi aziendali e delle prestazioni in termini di efficienza delle forniture effettuate
- **Progettare** servizi e prodotti per il miglioramento delle performance aziendali

**Da ciascuna funzione devono essere perseguiti i seguenti obiettivi:**

- *Ottimizzazione organizzativa delle attività svolte;*
- *Eliminazione delle inefficienze nei processi aziendali;*
- *Conduzione dei processi nel rispetto delle vigenti norme di legge in materia di sicurezza e ambiente;*
- *Realizzazione di servizi aventi qualità conforme ai requisiti dalle specifiche Contrattuali e/o dalla normativa e dallo standard qualitativo aziendale.*

**Ciascun responsabile ha l'obbligo di sensibilizzare i propri collaboratori a tutti i livelli in modo da garantire:**

- *Il rispetto e la valorizzazione delle risorse umane;*
- *Il rispetto dei ruoli e delle mansioni assegnati;*
- *Il raggiungimento degli obiettivi prefissati;*
- *Il rispetto delle procedure operative;*
- *il rispetto, in ogni ambito, delle leggi e dei comportamenti di prevenzione della sicurezza dei lavoratori e dei rischi ambientali.*

La Direzione Generale responsabile della promozione e diffusione di questo impegno attraverso piani annuali di miglioramento inseriti nel verbale di Riesame della Direzione che, individuando le aree più meritevoli di attenzione prevedendone azioni e risorse allo scopo di raggiungere il livello atteso.

Al Responsabile Gestione SGI, designato dalla Direzione Generale sono conferite autorità e deleghe necessarie per l'implementazione il mantenimento e il miglioramento del Sistema, in modo da raggiungere gli obiettivi miglioramento.

**La Direzione della Contact Centre Sud S.r.l. esprime e diffonde tali obiettivi esplicitamente nei confronti dei Clienti, delle strutture interne aziendali, e delle parti esterne interessate, adoperandosi per il loro conseguimento.**

Battipaglia, 26/02/2021

La Direzione

**E. Vitolo**

**CONTACT CENTRE SUD S r l**  
*a Socio Unico*  
Via F. Caracciolo, 11  
80122 NAPOLI  
P. IVA: 0438126 065 4