



CONFIDA

Associazione Italiana Distribuzione Automatica

Servizio, qualità e sicurezza alimentare:
l'impegno della Distribuzione Automatica
verso i consumatori italiani.

CONFIDA
presenta
la Carta dei Servizi



CONFIDA

Associazione Italiana Distribuzione Automatica

La Carta dei Servizi

CONFIDA consolida il suo ruolo di promotore della cultura d'impresa e di qualificazione professionale nel Settore della D.A. di alimenti e bevande.

La Carta dei Servizi si aggiunge ai manuali già patrimonio e valore per gli Operatori del vending



CONFIDA

Associazione Italiana Distribuzione Automatica

Obiettivo

La Carta si ispira ai valori generali in tema di qualità sviluppati nel “Manuale Sistema Qualità nella D.A.” presentati all’Assemblea Generale nel 1999.

La Carta dei Servizi descrive i principi fondamentali del servizio di distribuzione automatica e le garanzie offerte ai clienti.

Tutti gli iscritti a CONFIDA si impegnano a rispettare le regole indicate nel presente documento.



CONFIDA

Associazione Italiana Distribuzione Automatica

Dalla progettazione all'informazione e condivisione

- **Assemblea Generale di Stresa** (4 ottobre 2003) – Presentazione delle motivazioni e obiettivi
- **2 giornate di Workshop** dei Delegati Regionali per la prima stesura della Carta dei Servizi (28/29 settembre 2004)
- **Incontri delle Delegazioni Regionali:** n. 25 nel 2004 e n. 15 nel 2005
- **Convention di Bologna:** il Gruppo imprese di gestione esprime l'adesione alla carta dei Servizi (8 luglio 2004)



Professionalità e qualificazione nella Distribuzione Automatica di alimenti e bevande

I manuali di CONFIDA

Guida per
gli
Operatori



Manuale di
corretta
prassi
igienica



Il sistema
qualità nella
Distribuzione
Automatica



M.A.I.A. –
Manuale di
Autocontrollo
e Igiene
Aziendale





Un nuovo “valore” nel Vending: La Carta dei Servizi

Guida Operativa



Modulistica Standard





CONFIDA

Associazione Italiana Distribuzione Automatica

Il decalogo

1. Massima attenzione alle esigenze e aspettative dei clienti e impegno costante al miglioramento
2. Massima attenzione alla qualità e varietà dei prodotti somministrati
3. Professionalità e correttezza del personale e del servizio clienti
4. Affidabilità e regolarità del servizio
5. Rifornimento puntuale e assistenza tecnica tempestiva
6. Garanzia di pulizia e igiene dei distributori automatici e dei prodotti somministrati
7. Efficienza dei distributori e facilità di utilizzo
8. Efficienza dei sistemi di pagamento
9. Continua attenzione all'innovazione
10. Soluzioni personalizzate secondo le diverse esigenze ed orientamento ad anticipare i futuri bisogni



CONFIDA

Associazione Italiana Distribuzione Automatica

Gli standard

- A. Aspetti sanitari, HACCP, autorizzazioni sanitarie per i magazzini e denuncia dei d.a. installati
- B. Aspetti legali per la comunicazione ai Comuni (D.Lgs. 114/98 art.17), polizza assicurativa per i d.a.
- C. Aspetti di sicurezza ai sensi della legge 626/94
- D. Rispetto del codice della privacy (D. Lgs. 196/2003)
- E. Conformità delle macchine ai requisiti della marchiatura CE
- F. Adeguamento ai capitolati di fornitura e accompagnamento con schede tecniche adeguate
- G. Certificazione dell'utilizzo di materiale per alimenti ai sensi del D. Lgs. 108/92
- H. Corretta etichettatura dei prodotti e dei d.a. secondo il D. Lgs. 109/92
- I. Trasporto dei prodotti alimentari nel rispetto del D. Lgs. 155/97 (HACCP)
- J. Adozione di una procedura per la tracciabilità (Reg. CE 178/2002)
- K. Formalizzazione del rapporto con il cliente tramite un contratto tra le parti



CONFIDA

Associazione Italiana Distribuzione Automatica

Ulteriori sviluppi

Il progetto si svilupperà procedendo con

- la redazione di un disciplinare tecnico e di modalità di verifica esterna, in modo che la sottoscrizione della Carta dei Servizi possa essere configurata come una vera e propria certificazione di servizio
- Il proseguimento dei rapporti con I Ministeri di Attività Produttive e Salute
- l'aggiornamento del manuale HACCP per quanto riguarda la gestione di alcuni prodotti e di alcune modalità di rifornimento
- l'attività di formazione per gli Associati per determinare una forte crescita culturale in linea con gli elevati standard di qualità
- la definizione di capitolato d'appalto standard per la D.A. che privilegi gli aspetti di sicurezza alimentare, di qualità e di servizio.