

# IL DISCIPLINARE

Il disciplinare è l'insieme delle **indicazioni normative** e delle **prassi operative** a cui l'azienda di gestione, che intende certificare il proprio servizio, deve attenersi. Queste regole **rappresentano l'essenza stessa della certificazione** poiché definiscono la qualità garantita al consumatore che acquista al distributore automatico.

È composto da requisiti normativi e da uno Standard di servizio.

## Prerequisiti normativi

- **MAIA** - Viene certificata l'applicazione dell'autocontrollo dell'igiene aziendale, predisponendo adeguati piani di controllo, secondo quanto prescritto nel proprio manuale aziendale (MAIA).
- **Controlli Haccp** - L'impresa garantisce il rispetto delle norme di corretta prassi igienica in ottemperanza al Regolamento CE n. 852/2004 sull'igiene dei prodotti alimentari
- **DVR** - L'azienda garantisce il rispetto dei requisiti di sicurezza secondo quanto stabilito dal D.Lgs. 81/2008; certifica di aver provveduto alla valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza ed alla eliminazione dei rischi in relazione alle conoscenze acquisite e di avere correttamente redatto il Documento di Valutazione dei Rischi
- **Autorizzazioni Sanitarie** - L'azienda dichiara di possedere le autorizzazioni sanitarie previste dalla normativa.
- **Certificato prevenzione incendi** - L'azienda dichiara di avere Certificati di prevenzione incendi quando necessari
- **Etichettatura** - L'impresa certifica che i prodotti somministrati rispondono ai requisiti di etichettatura di cui al D. Lgs 109/92. La certificazione riguarda il corretto impiego della denominazione di vendita dei prodotti; la specificazione dell'elenco degli ingredienti e l'apposizione di adeguata etichetta su ogni distributore automatico sulla quale sia riportata la ragione sociale e la sede dell'impresa di gestione
- **Schede tecniche prodotto** - I prodotti acquistati sono accompagnati da adeguate schede tecniche e secondo precisi capitolati di fornitura e dal certificato di applicazione HACCP da parte dei fornitori dei prodotti alimentari

## Standard di Servizio

### 1 - Attenzione alle esigenze ed aspettative dei clienti e impegno costante al miglioramento

- Obbligo di rilevazione della Customer satisfaction

### 2 - Professionalità e correttezza del personale e del servizio clienti

- I dipendenti sono tenuti ad avere una divisa o un abbigliamento identificativo
- I dipendenti sono tenuti ad utilizzare i necessari DPI
- I Furgoni devono essere dedicati
- Obbligo formazione continua (corsi obbligatori HACCP e aggiornamento con frequenza almeno biennale)

### 3 - Affidabilità e regolarità del servizio

- L'attività degli operatori deve essere soggetta a programmazione

- La manutenzione preventiva deve essere programmata e coerentemente attuata

#### **4 - Assistenza tecnica tempestiva**

- Intervento garantito entro le 8 ore lavorative dalla segnalazione nel 95% dei casi di fermo macchina

#### **5 - Garanzia di pulizia e igiene dei DA**

- Devono essere detenute in azienda tutte le schede tecniche dei prodotti detergenti per garantire sempre il corretto utilizzo
- Deve essere prevista e correttamente applicata la procedura di pulizia e sanificazione dei distributori
- Deve essere effettuata annualmente la verifica sulla conformità in termini di pulizia su un minimo del 5% dei D.A. tradizionali installati
- Devono essere eseguiti controlli microbiologici (CBT, coliformi, stafilococchi, muffe) su almeno 2 forniture/anno di prodotto fresco
- I distributori del prodotto fresco devono essere omologati per la vendita di questo tipo di prodotto

#### **6 - Facilità di utilizzo dei Distributori Automatici tradizionali**

- Presenza di istruzioni d'uso sui D.A. che ne facilitino il corretto utilizzo

#### **7 - Efficienza dei sistemi di pagamento**

- I Distributori installati nei posti aperti al pubblico devono essere muniti di rendiresto