



VENDING
Top Quality Standard

DISCIPLINARE

INTRODUZIONE

Il “progenitore” della “Distribuzione Automatica”

Il primo esempio di erogazione mediante “distributore automatico” appartiene ad un antico personaggio di Alessandria d’Egitto, Hero Tzebus, il quale nel 219 a. C. mise a punto una macchina distributrice di acqua per cerimonie propiziatrici nei templi, azionata per mezzo di monete che, cadendo su una leva, aprivano una valvola, erogando una determinata quantità d’acqua.

La Distribuzione Automatica

- Una moderna modalità di servizio al cliente per l’erogazione di diversi prodotti, oggi principalmente alimenti e bevande, caratterizzata da: innovazione e qualità dei prodotti, efficienza ed affidabilità delle macchine erogatrici, estrema facilità e rapidità di utilizzo.
- Un Settore economico tra i più dinamici che si qualifica ed è apprezzato per: spirito d’innovazione, strumenti organizzativi e sistemi operativi, competenze logistiche, professionalità del personale tecnico, igiene e sicurezza, soddisfazione del cliente.

Nascita e sviluppo del Vending in Italia

- 1953 Dagli Stati Uniti arrivano a Milano i primi 10 distributori per l’erogazione di bottiglie di Coca Cola
- 1961 Viene prodotto il primo distributore oleodinamico completamente italiano
- 1962 La Fiera Campionaria di Milano ospita una nuova categoria di prodotti: i distributori automatici
- 1964 Viene prodotto il primo distributore automatico di “caffè espresso”: una svolta tecnologica e di qualità
- 1968 Nasce la macchina per i liofilizzati e viene realizzato il primo prototipo di distributori per snack
- Anni 70 I nuovi apparecchi “pluriselezione” consentono un’offerta ampia e diversificata di prodotti: non solo caffè ma anche cappuccino, cioccolata e altre bevande calde.

- 1979 Si inaugura il MIDA: la Mostra Italiana della Distribuzione Automatica
- Anni 80/90 Nei distributori automatici si sviluppano nuove applicazioni elettroniche che consentono maggiore attenzione alla qualità delle bevande; varietà delle bevande; energy saving; cicli di auto-pulizia
- 1998 Nasce VENDITALIA – Esposizione Italiana Distribuzione Italiana, che nel 2004, alla sua quarta edizione, viene riconosciuta “Fiera Internazionale”
- Oggi I distributori di ultima generazione: facilità di interazione con il distributore, continuità di servizio, sistemi di pagamento sempre più sofisticati, telemetria, prodotti igienicamente sicuri, prodotti diversificati e qualitativamente validi.

I numeri del Vending (dati 2009)

- 2.393,2 milioni di fatturato
- 2.254.103 distributori automatici in funzione
- Circa 5.905.580.158 consumazioni
- oltre 30.000 addetti

Gli attori del Vending

Il Settore si compone (filiera o catena) dei seguenti comparti produttivi e di servizio:

- le industrie di fabbricazione di distributori automatici e di sistemi di pagamento, leader sul mercato interno e sui mercati internazionali
- le industrie fabbricanti dei prodotti alimentari specifici per la D. A.
- le imprese di gestione del servizio: una presenza capillare sull'intero territorio nazionale per assicurare un servizio rivolto a una fascia di utenza sempre più numerosa
- le Imprese di commercializzazione e servizi: un modello organizzativo e logistico rivolto agli operatori di minori dimensioni
- i negozi automatici

Il Vending come risposta ai nuovi stili di vita

La distribuzione automatica (Vending) si è sviluppata come risposta al consolidarsi di stili e abitudini quotidiane allo “stare fuori casa” un sempre maggiore numero di ore.

Il Vending rappresenta per un numero crescente di utenti una risposta “pronta”, “pratica”, di “qualità”, “personalizzata”, a “costi contenuti” per la consumazione di una variegata gamma di prodotti alimentari e bevande durante il “fuori casa”.

Il “fuori casa”: il Vending è in grado di assicurare, presso fabbriche, cantieri e uffici, ospedali e scuole, palestre, stazioni ferroviarie e metropolitane, ecc., una vasta offerta di prodotti: piatti pronti, panini e tramezzini, snack, bibite calde e fredde, ecc., ...il tutto erogato mediante distributori automatici in funzione 24 ore su 24, ogni giorno e notte dell’anno.

PREMESSA

I distributori automatici fanno ormai parte del costume sociale del nostro Paese sia per la capillarità della loro diffusione, sia per la molteplicità delle situazioni d'uso.

La stesura del presente Disciplinare per il settore della Distribuzione Automatica vuole essere uno strumento che permetta di valutare consapevolmente la qualità del Servizio.

La qualità non è un obbligo legale, bensì un valore aggiunto per rendere il prodotto ed il servizio migliori e sempre più in linea con le aspettative dei clienti. La qualità permette di fare una distinzione tra le aziende, migliora l'immagine di tutto il settore, permette una competitività tra le imprese basata su valori oggettivi.

Il settore del Vending ha un impatto rilevante nella vita di tutti i giorni, sia per il numero e la capillarità dei distributori installati, sia per la molteplicità delle situazioni d'uso.

Il Disciplinare TQS Vending vuole rappresentare una forma di tutela e di rispetto dei clienti e dei consumatori. In essa vengono descritti i principi fondamentali del servizio e le garanzie offerte a chi ne fruisce.

Art. 1

Denominazione

Il TQS Vending è riservato alle aziende che adottano e rispettano i requisiti indicati nel presente disciplinare e superano l'iter certificativo ed i controlli relativi.

Proprietario esclusivo del Marchio "TQS VENDING" è Venditalia Servizi.

Art. 2

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

Art. 3

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**

Art. 4

Il Marchio

Le aziende che hanno ottenuto la Certificazione TQS Vending possono apporre il Marchio identificativo sui distributori installati e utilizzarlo sulla propria Carta intestata o su altre dotazioni aziendali (es: furgoni, insegne, ecc).

Sul sito www.TQS-Vending.info è presente l'elenco aggiornato delle Aziende con Certificazione TQS Vending

Art. 5

Norme di ammissione

Le aziende che intendono conseguire la Certificazione TQS Vending devono redigere apposita domanda indirizzata alla Società titolare del Contratto di Servizio, rilasciato da Venditalia Servizi, per la gestione operativa del progetto ed accettare i controlli previsti dal Regolamento

Art. 6

Attività di Distribuzione Automatica

Potranno partecipare al progetto tutte le aziende che svolgono l'attività di Distribuzione Automatica di bevande ed alimenti

Art. 7

Iter procedurale

Al fine di poter riassumere e di chiarire meglio quanto sopra espresso, elenchiamo sinteticamente le fasi che portano alla Certificazione TQS VENDING Top Quality Standard:

- Compilazione della domanda da parte dell'azienda che intende conseguire la certificazione
- Verifiche da parte di ispettori della Società titolare del Contratto di Servizio rilasciato da Venditalia Servizi per la gestione operativa del progetto secondo quanto previsto dal Regolamento
- Analisi della relazione di verifica da parte della Commissione Tecnica e rilascio del Certificato
- Eventuale verifica di controllo da parte dell'Ente deputato alla Certificazione di Gruppo

Art. 8

Cancellazione del riconoscimento

Qualora si riscontri la non conformità dell'utilizzazione del marchio secondo quanto previsto nel Regolamento per l'utilizzo del Marchio, la Commissione Tecnica per la Certificazione TQS VENDING diffida l'impresa dall'utilizzo improprio del marchio stesso, invitandola ad adeguarsi a quanto previsto dal Regolamento.