



Italia

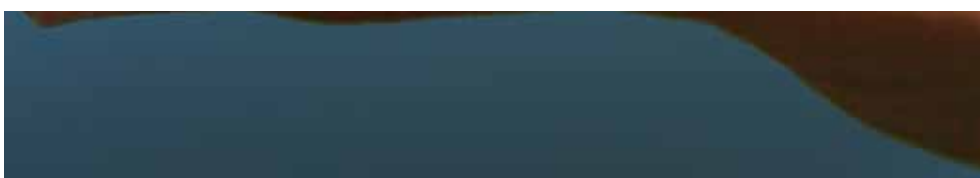
**Scegli la certezza.
Aggiungi valore.**

Dal campo alla tavola

i servizi di TÜV Italia per la filiera agroalimentare.

TÜV Italia - Gruppo TÜV SÜD

TÜV®





Il gruppo TÜV SÜD e TÜV Italia

I prodotti alimentari, oltre che buoni, devono essere qualitativamente sicuri, ed il concetto di sicurezza è profondamente radicato in TÜV Italia: fa parte del nostro DNA e di quello della casa madre TÜV SÜD già a partire dal nome: l'acronimo TÜV, infatti, può tradursi in "Associazione tecnica di sorveglianza" finalizzata alla sicurezza della collettività, ad un sicuro rapporto uomo/lavoro/prodotti ed alla salvaguardia dell'ambiente. Questi sono i valori cardini di TÜV SÜD nei suoi oltre 140 anni di attività.

Fondato in Germania nel 1866, TÜV SÜD è oggi uno dei maggiori enti indipendenti di certificazione e ispezione a livello mondiale, con alle spalle una grande tradizione ed un patrimonio di conoscenze nei vari ambiti di competenza tali da essere un concreto punto di riferimento tecnico per le aziende che operano nei vari settori della produzione e dei servizi.

TÜV Italia, filiale italiana del gruppo, opera nel nostro paese dal 1987 e oggi conta su nove uffici sul territorio nazionale, 200 dipendenti a cui si affiancano oltre 400 collaboratori.

Negli anni, abbiamo creato e capitalizzato competenze interne e di gruppo e ci siamo imposti sul mercato come un ente pluriservizio, capace di anticiparne le tendenze, offrendo alle aziende un servizio ad alto valore aggiunto e fornendo loro le opportunità per affrontare con successo le sfide che le attendono.

Gli strumenti che utilizziamo sono, oltre ad un alto livello tecnico del servizio, l'obiettività, l'indipendenza, la professionalità e l'esperienza dei nostri uomini, capaci di essere partner delle aziende nell'adeguarle a quegli standard che garantiscono nel tempo una costanza di efficienza, affidabilità e sicurezza. Per gli operatori del settore alimentare TÜV Italia rappresenta il perfetto equilibrio tra affidabilità dei controlli e rispetto per le tradizioni della produzione alimentare del nostro paese.





Il progetto TÜV Italia a misura del cliente

La globalizzazione dei mercati e gli scandali che hanno investito negli ultimi anni il comparto agroalimentare hanno portato i consumatori a fare sempre più attenzione a tutto ciò che arriva sulle loro tavole: ricercano la sicurezza, la qualità e l'igiene del prodotto, sono attenti ai valori nutrizionali, alla provenienza geografica, alla presenza di additivi e allergeni e prediligono prodotti con un basso impatto ambientale. Primaria responsabilità degli operatori alimentari è, quindi, presentarsi sul mercato garantendo l'adozione di tutte le misure possibili nell'identificazione, valutazione e gestione dei rischi associati alla produzione e distribuzione degli alimenti.

Il progetto "Just in Food, just in TÜV" parte dalla valutazione della filiera, che dal consumatore va al distributore/produttore, e non viceversa, per meglio identificare le caratteristiche attese dal cliente finale e garantire risposte da parte del produttore, con la trasparenza che solo un processo di verifica/certificazione "misurata" può mettere in evidenza.

L'adesione a questo progetto è più che un programma di certificazione, "Just in Food, just in TÜV" è una rete di organizzazioni ed imprese unite in un network capace, grazie a norme e standard applicabili, di definire la sostenibilità in agricoltura e nell'industria alimentare. Il nostro obiettivo è conquistare e riconquistare la fiducia del consumatore, non più solo "soddisfare le esigenze del cliente".

Nell'ambito del progetto i nostri esperti provvedono a definire un piano di certificazioni su misura dell'organizzazione, per andare incontro alle esigenze del consumatore, che si aspetta una dinamicità ed un programma di comunicazione garante della sicurezza del prodotto acquistato.

"Just in Food, just in TÜV" gestisce un programma volontario di certificazioni basato sugli standard che definiscono le pratiche alimentari sostenibili: si parte dalla gestione dell'HACCP per passare alla tracciabilità di filiera e alla sicurezza alimentare, fino ad arrivare alla sostenibilità ambientale ed alla responsabilità sociale, mettendosi dalla parte del consumatore che legge l'etichetta. L'organizzazione deve poter dimostrare la propria dinamicità di crescita sul mercato, deve poter incontrare una rete internazionale, e soprattutto deve saper conquistare la fiducia del consumatore, rispondendo alle esigenze di sicurezza alimentare che tutti chiedono a gran voce.





“Just in Food, just in TÜV” sostiene la tracciabilità reale per le aziende agroalimentari, la trasparenza nelle pratiche di produzione alimentare e un programma globale di certificazioni di terza parte che garantisca responsabilità nel modo in cui gli alimenti vengono prodotti e gestiti.

Conseguire la certificazione TÜV SUD vuol dire mettere al centro il consumatore e in particolare:

- programmare attività specifiche di certificazione basate sulle esigenze dell'azienda;
- differenziare e aggiungere valore alle attività e ai prodotti;
- proteggere e valorizzare il proprio marchio;
- accedere a nicchie di mercato ad alto valore;
- aumentare la fidelizzazione dei clienti finali;
- migliorare le relazioni con la comunità.

Le organizzazioni che partecipano a questo programma di TÜV Italia attraverso le certificazioni ottengono una serie di vantaggi, come un feedback positivo da parte dei clienti ed una maggiore fidelizzazione, l'incremento delle vendite, l'apertura di nuovi mercati, per non parlare dei benefici in termini di immagine.

Contribuire a creare un approvvigionamento alimentare più sicuro, più sano e più responsabile da un punto di vista sociale e ambientale: questa è, in sintesi, la filosofia del progetto “Just in Food, just in TÜV”.

I nostri valori

Traduciamo la fiducia dei consumatori in caratteristiche concrete, espresse da valori e aspetti certificabili per le organizzazioni che accedono al programma. Di seguito sono sintetizzati alcuni dei valori che possono tradursi in un piano di certificazioni, o in un singolo schema di certificazione tradizionale, partendo dalla classica ISO 9001, fino ad arrivare alla più specifica ISO 22000 e così via.

- **A tutela di ambiente ed energia** - La produzione di cibo migliora la produttività del suolo, ma è necessaria la tutela del territorio e la qualità delle acque. Questo significa risparmiare energia, ridurre e riciclare i rifiuti: quelli derivanti dalla produzione di cibo sono ridotti al minimo, mentre





sono risorse rilevanti il loro riutilizzo, il loro riciclaggio e il loro compostaggio. Le aziende possono così investire in innovazione e miglioramento per garantire un uso e una gestione efficiente delle risorse naturali, dell'energia e delle tecniche di imballaggio, di trasporto e delle operazioni quotidiane.

- **A tutela della salute** - Riduzione dell'uso di pesticidi e di altre materie tossiche e pericolose.
- **A tutela dei valori religiosi** - Il rispetto per le diversità e per i diritti umani civili e religiosi, è la base di questo valore.
- **A tutela della sicurezza sul lavoro** - Gli imprenditori devono creare condizioni di lavoro eque e sicure per i loro dipendenti, oltre a fornire e mantenere un ambiente di lavoro salubre garantendo loro opportunità formative e di crescita professionale.
- **Per il miglioramento continuo** - Le imprese alimentari si impegnano al miglioramento continuo della propria gestione, grazie anche alla completa integrazione nella loro cultura degli obiettivi aziendali che vengono costantemente monitorati e riconosciuti quando raggiunti.

È in quest'ottica che si collocano le certificazioni agroalimentari, che garantiscono controlli lungo tutta la filiera, dal campo o dall'allevamento, fino alle tavole dei consumatori. Esse assicurano controlli da parte di terzi, in conformità a standard ed a norme volontarie, da adottare come elementi aggiuntivi rispetto al quadro normativo generale da parte di tutti gli operatori della filiera alimentare.

L'offerta TÜV Italia

In un quadro normativo e legislativo caratterizzato da un continuo miglioramento e una rapida evoluzione, TÜV Italia si pone come punto di riferimento per le aziende del settore agroalimentare, aiutandole a intraprendere la giusta direzione all'interno della catena di produzione, per raggiungere la massima garanzia possibile di sicurezza.

Affidarsi a TÜV Italia significa comunicare ai consumatori che la certificazione permette un effettivo miglioramento dei livelli di sicurezza alimentare, la garanzia del rispetto dei requisiti igienico-sanitari, la valorizzazione delle piccole produzioni di qualità ed il mantenimento delle diversità derivanti da una tradizione e da un patrimonio alimentare unici al mondo.





I servizi che TÜV Italia offre ai diversi operatori del settore sono:

- certificazione di prodotto per la Grande Distribuzione Organizzata (GDO);
- certificazioni riguardanti la sicurezza alimentare (ISO 22000 – FSSC 22000) e la rintracciabilità (ISO 22005);
- servizi nell’ambito della ristorazione;
- mystery audit;
- verifiche sui punti vendita;
- audit di seconda parte;
- certificazioni religiose HALAL e Kosher;
- certificazioni di disciplinari tecnici di prodotto.

Certificazioni di prodotto per la GDO

Al fine di soddisfare le esigenze di qualità e sicurezza del consumatore finale, e di limitare il rischio di incidenti di cui potrebbero essere ritenute responsabili, le catene della Grande Distribuzione Organizzata (GDO) - intermediarie ormai fondamentali tra la produzione e il consumatore - si affidano a standard specifici e ad enti di terza parte indipendenti per la valutazione dei loro fornitori.

Le certificazioni di prodotto per la GDO permettono di:

- avere riconoscibilità internazionale in materia di sicurezza alimentare;
- tutelare l’immagine di chi immette i prodotti sul mercato e allineare i fornitori a requisiti comuni;
- garantire le aspettative e tutelare la salute del consumatore finale;
- garantire sicurezza in tutte le fasi della filiera, anche attraverso un miglioramento del sistema di gestione del rischio/HACCP, con un approccio in accordo al Codex Alimentarius;
- dimostrare la correttezza delle proprie prassi produttive, tramite rapporti di ispezione dettagliati;
- rispondere alle richieste del mercato europeo;
- avere la possibilità di integrare i requisiti dello standard con eventuali requisiti aggiuntivi specifici (ad esempio capitolati e controlli);
- sfruttare sinergie ed elementi comuni ai sistemi di gestione per la qualità e l’ambiente secondo le ISO 9001/14001.





Certificazioni BRC FOOD e IFS FOOD



Il BRC (British Retail Consortium), organismo che rappresenta tutti i principali nomi della distribuzione inglese, ha redatto il “Global Standard for Food Safety”, che stabilisce i requisiti affinché un’organizzazione risulti idonea alla produzione di alimenti sicuri. Nato in risposta ai bisogni dei soli membri del Consorzio del Commercio Britannico (BRC), lo standard è oggi

riconosciuto a livello mondiale da un numero crescente di rivenditori e produttori in Europa, Nord America e nel resto del mondo.

Parallelamente, i membri associati della HDE (Federazione Tedesca dei Distributori) e della controparte francese FCD (Fédération des Entreprises du Commerce et de la Distribution) hanno sviluppato uno standard per la qualità e la sicurezza di tutti i prodotti alimentari distribuiti al dettaglio denominato IFS Food, a cui ha successivamente aderito anche Federdistribuzione, l’organismo di rappresentanza delle aziende italiane della distribuzione moderna.

Entrambi gli standard hanno riconoscibilità internazionale, in quanto approvati da GFSI - Global Food Safety Initiative.

Gli obiettivi principali degli standard BRC Food e IFS Food sono di aiutare i retailer a soddisfare pienamente gli obblighi legali e di proteggere il consumatore, assicurando che i fornitori di prodotto a marchio operino nel rispetto di requisiti fondamentali e di standard qualitativi ben definiti.

Questi standard sono due degli strumenti più validi per la valutazione dei fornitori di marca privata, ma anche un riferimento per la “best practice” nell’industria alimentare sul quale molti operatori della filiera alimentare hanno basato i loro programmi di valutazione e di qualifica dei fornitori.

Gli standard impongono infatti il controllo sistematico di materie prime, semilavorati, prodotti finiti, ambienti produttivi e risorse che interagiscono nei processi, poiché la salubrità di un alimento dipende in maniera considerevole anche dalle condizioni di trasporto, stoccaggio, confezionamento e imballaggio. Per le aziende certificarsi secondo questi standard significa quindi aumentare la fiducia dei consumatori nei confronti dei requisiti igienici dei prodotti acquistati.





Certificazione IFS Logistic



Le attività di trasporto e stoccaggio sono fasi molto critiche all'interno della filiera agroalimentare, soprattutto se si tratta di prodotti delicati come quelli che necessitano il mantenimento della catena del freddo.

Allo scopo di offrire garanzie sul rispetto della sicurezza igienica e sanitaria lungo tutta la filiera produttiva, i retailer tedeschi e francesi (HDE-FCD), in collaborazione con esperti internazionali, hanno redatto lo standard IFS Logistic, applicabile per prodotti food e non food, a copertura di attività come trasporto, stoccaggio, distribuzione e carico/scarico, e riferibile a tutti i tipi di trasporto: su strada, ferrovia, nave, aereo, a temperatura controllata o senza condizionamento. Tutti i fornitori di servizi logistici possono essere valutati in accordo all'IFS Logistic, sia che lavorino per la grande distribuzione che per aziende alimentari e non fornitrici della GDO. L'obiettivo principale della certificazione IFS Logistic è promuovere sicurezza, legalità e qualità dei prodotti a marchio privato, senza tralasciare un'importante fase della filiera produttiva come il trasporto e la distribuzione. Questa certificazione consente, quindi, una maggiore efficienza e trasparenza all'interno della filiera agroalimentare.

Certificazione BRC Packaging



Lo Standard BRC Packaging ha l'obiettivo di garantire la sicurezza dei materiali d'imballaggio che vengono a contatto con gli alimenti, al fine di mettere la GDO e le aziende produttrici nelle condizioni di soddisfare pienamente i loro obblighi legali e la tutela del consumatore, assicurando che i fornitori di prodotto a marchio operino nel rispetto di requisiti fondamentali e di standard qualitativi ben definiti.

La confezione e l'imballaggio di un prodotto sono elementi di primaria importanza per la sicurezza alimentare: monitorare questi processi significa infatti dare garanzie sulla qualità dei materiali impiegati, assicurando che le caratteristiche del prodotto non vengano alterate, ma preservate.

Al fine di assicurare la giusta considerazione alle significative diversificazioni nei materiali, nei processi e nelle tecnologie adottate in questo settore industriale (carta e cartone, alluminio e





acciaio, vetro e materie plastiche, ed altri ancora), e far sì che i requisiti imposti dallo standard siano concretamente realizzabili, il British Retail Consortium ha coinvolto nella redazione del documento l'istituto "The Packaging Society", struttura associativa professionale dell'industria dell'imballaggio riconosciuta a livello mondiale. Le ultime revisioni dello standard inoltre hanno allargato il campo di applicazione, estendendolo ad altri prodotti di analoga derivazione che possono entrare in contatto con gli alimenti.

Certificazione GlobalG.A.P

GlobalG.A.P (precedentemente definito EurepGAP) è uno standard riconosciuto a livello globale che sancisce la qualità e la sicurezza dei prodotti agricoli. Il suo obiettivo primario è favorire l'incontro e il dialogo tra i produttori agricoli, l'industria alimentare e i distributori europei, oltre che definire un protocollo d'intesa comune per la coltivazione di prodotti in linea con un'agricoltura sostenibile.

Lo standard GlobalG.A.P non detta orientamenti prescrittivi per ogni metodo produttivo, ma è un efficace strumento per la valutazione dell'azienda agricola, grazie alla definizione dei requisiti necessari per una produzione di alimenti sicuri, rispettosi della salute, della sicurezza dei lavoratori, oltre che dell'ambiente e del benessere animale.

Una certificazione GlobalG.A.P migliora l'efficacia dell'utilizzo delle risorse naturali e ne minimizza l'impatto ambientale, permettendo di integrare le buone pratiche agricole (G.A.P.) con le regole della lotta integrata. In aggiunta, la certificazione GlobalG.A.P assicura un comportamento responsabile nei confronti della salute e della sicurezza dei lavoratori e garantisce il rispetto di una manipolazione igienica dei prodotti, oltre alla loro rintracciabilità.

In sintesi, essere certificati GlobalG.A.P significa ottenere un accesso facilitato al mercato, avere una maggiore competitività e assicurare una produzione agricola sana e a basso impatto ambientale e sociale.

TÜV Italia, in associazione alla certificazione GlobalG.A.P, offre il modulo GlobalG.A.P GRASP, che definisce criteri minimi per l'attuazione di buone pratiche sociali nelle aziende agricole.

TÜV Italia ha partecipato, in collaborazione con GlobalG.A.P, REWE Austria e COOP Svizzera al processo di sviluppo delle Linee Guida Interpretative italiane e delle traduzioni degli strumenti GRASP, rendendo applicabile anche nel nostro paese questo modulo già diffuso all'estero.





Sicurezza alimentare: le certificazioni ISO 22000 e FSSC 22000

La norma ISO 22000 definisce i requisiti per la progettazione e l'applicazione di un sistema di gestione della sicurezza alimentare in ogni azienda, direttamente o indirettamente collegata alla filiera agroalimentare. Essa si applica, infatti, a tutta la filiera, compresi quei settori che sono erroneamente considerati marginali perché non direttamente coinvolti nella trasformazione del prodotto alimentare come, a titolo di esempio:

- produttori di packaging o detergenti;
- imprese di pulizia;
- società di disinfestazione;
- lavanderie industriali;
- società di ristorazione.

Poiché i pericoli per la salute umana derivanti dal consumo di alimenti possono inserirsi ad ogni livello della filiera, è indispensabile che il controllo avvenga ad ogni stadio; a questo scopo la norma introduce il fondamentale concetto della comunicazione interattiva tra le diverse figure coinvolte, per assicurare che tutti i pericoli legati alla sicurezza alimentare siano identificati e adeguatamente controllati in ogni fase della filiera.

Recentemente si è diffusa in tutto il mondo la certificazione FSSC 22000, un sistema completo di certificazione per la sicurezza alimentare basato sullo standard ISO 22000:2005 e la specifica pubblica BSI PAS 220:2008 "Programma di prerequisiti sulla sicurezza alimentare nella fabbricazione di prodotti alimentari".

FSSC 22000 unisce questi due standard, per cui i produttori già certificati ISO 22000 necessitano solo di un audit integrativo per la verifica dei prerequisiti descritti nel BSI PAS 220/ISO 22002-1. FSSC 22000 è stata sviluppata per la certificazione dei sistemi di sicurezza di aziende produttrici di alimenti di origine animale, di prodotti vegetali deperibili, di prodotti con una lunga shelf life e di ingredienti alimentari (additivi, vitamine e bio-culture) ed è stata riconosciuta dal Global Food Safety Initiative.





Con le certificazioni ISO 22000 e FSSC 22000 le aziende hanno la possibilità di:

- pianificare, attuare, rendere operativo, mantenere e aggiornare un sistema per la gestione della sicurezza alimentare focalizzato a ottenere prodotti che, secondo l'uso previsto, siano sicuri per il consumatore;
- assicurare la conformità ai requisiti di legge applicabili per la sicurezza alimentare;
- valutare e definire meglio i requisiti del cliente e dimostrare la loro conformità con quelli mutuamente concordati relativi alla sicurezza alimentare, al fine di aumentare la soddisfazione del cliente stesso;
- organizzare e finalizzare alla sicurezza alimentare la comunicazione con i partner commerciali;
- ottimizzare le risorse interne e lungo la filiera;
- comunicare efficacemente gli aspetti della qualità alimentare ai fornitori, ai clienti e alle pertinenti parti interessate della filiera alimentare.

Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)

HACCP è un metodo di autocontrollo igienico finalizzato a tutelare la salute del consumatore. Questo acronimo, già usato dalla NASA nelle missioni "Apollo", in italiano può essere tradotto come "analisi dei pericoli e punti di controllo critici"; in termini più pratici, vuol dire prevenzione. Il metodo parte dalla ricerca di tutti i pericoli - biologici, fisici e chimici - che potrebbero essere presenti, sia durante le fasi produttive di un alimento o di una bevanda, sia in tutte le altre fasi, precedenti e successive, come l'approvvigionamento, lo stoccaggio, la conservazione, il trasporto delle materie prime e la distribuzione del prodotto finito, compresa la conservabilità (shelf life) per la vendita al consumatore finale.

Il monitoraggio nel tempo e la registrazione di tutti i fattori che possono concorrere al "rischio", permettono di individuare i comportamenti ottimali per avere una valida prevenzione.

La certificazione del proprio sistema di autocontrollo fornisce all'azienda la sicurezza che il sistema stesso sia adeguatamente progettato e correttamente attuato, oltre a rassicurare il consumatore finale circa la salubrità del prodotto acquistato.





Rintracciabilità: la certificazione ISO 22005

La ISO 22005 rappresenta oggi la norma di riferimento internazionale per la certificazione di sistemi di tracciabilità nel settore agroalimentare.

L'implementazione di sistemi di rintracciabilità nelle aziende e nelle filiere agroalimentari costituisce uno strumento indispensabile, non solo per rispondere agli obblighi cogenti, ma anche per valorizzare le peculiarità del prodotto, come l'origine e le particolari caratteristiche degli ingredienti, e per soddisfare le aspettative del cliente inteso sia come GDO che come consumatore finale.

Qualora si manifesti una non conformità di tipo igienico-sanitario, la certificazione ISO 22005 consente, da un lato di risalire fino al punto della filiera in cui si è originato il problema, dall'altro di procedere, se necessario, con il ritiro "mirato" del prodotto e con tutte le necessarie azioni correttive.

La certificazione di rintracciabilità della filiera agroalimentare rende maggiormente trasparenti e affidabili i processi aziendali e consente di comunicare fiducia e responsabilità ai consumatori.

I principali obiettivi sono:

- impegnarsi per raggiungere una maggior qualità e sicurezza del settore agroalimentare;
- definire la storia e l'origine del prodotto;
- facilitare eventuali ritiri o richiami dei prodotti commercializzati;
- identificare le responsabilità di ciascun operatore della filiera in merito alla rintracciabilità;
- facilitare il controllo di specifiche informazioni che riguardano il prodotto agroalimentare;
- adempiere a eventuali obblighi imposti da normative locali, nazionali o internazionali.





Servizi nell'ambito della ristorazione

I dati degli ultimi anni dimostrano che il consumatore è diventato molto più esigente in termini di livelli di qualità e sicurezza dei prodotti alimentari. La ricerca di elevati standard qualitativi non si limita, però, solo ai prodotti che il consumatore acquista per pasti consumati a casa, ma si è estesa anche al settore della ristorazione collettiva.

Il numero di persone che ogni giorno, per necessità o per piacere, consuma pasti fuori casa è in continua crescita e, conseguentemente, sono aumentate anche le esigenze della clientela.

Infatti, per motivi come le intolleranze alimentari o l'osservanza religiosa, il consumatore è alla ricerca di servizi di ristorazione collettiva che offrano certezze di rintracciabilità, salubrità dei prodotti utilizzati e igiene dei luoghi di preparazione e di consumo dei cibi.

Al fine di offrire alla propria clientela maggiori garanzie riguardo questi aspetti, TÜV Italia mette a disposizione della ristorazione collettiva una serie di certificazioni:

ISO 22005

Certificarsi secondo questa norma significa dare alla propria clientela garanzie di rintracciabilità dei prodotti, sia nella fase di preparazione che in quella di distribuzione.

ISO 22000

Certificarsi secondo questa norma significa dare alla propria clientela garanzie di igiene e sicurezza anche attraverso controlli su attività come la pulizia degli ambienti e degli strumenti utilizzati, oltre che sul corretto mantenimento della catena del caldo e del freddo.

Certificazione volontaria di prodotto

Consente la valorizzazione di caratteristiche peculiari che forniscono valore aggiunto alla propria attività e al proprio prodotto, come l'utilizzo o il non utilizzo di determinati ingredienti o la provenienza delle materie prime impiegate.





Altri Servizi

Mystery Audit

Il servizio di Mystery Audit (www.mysteryaudit.it) proposto da TÜV Italia è uno strumento indispensabile per ogni organizzazione che desidera tenere sotto controllo le proprie procedure, quali l'erogazione di servizi o la vendita dei prodotti, e avere la garanzia che i clienti siano soddisfatti. Mystery Audit permette all'azienda di individuare i punti di forza e debolezza dei propri prodotti e del servizio attraverso "l'occhio del cliente". Personale appositamente formato verifica in forma anonima le situazioni che, sulla base di una precedente indagine, presentano forme di criticità. Nelle aziende italiane il Mystery Audit ha avuto grandi risultati, anche grazie al cosiddetto "effetto sentinella": il personale, infatti, consapevole che un cliente potrebbe essere un Mystery Auditor, presta particolare attenzione ad ogni richiesta, anche a quelle di clienti particolarmente esigenti. Un ulteriore elemento che ha decretato il successo del Mystery Audit è legato ad una sua peculiarità: essendo simile ad un occhio esterno attraverso il quale sono monitorate le performance delle organizzazioni sulla base di risultati oggettivi e rilevati, possono essere attivate azioni di miglioramento del processo di offerta o di formazione per il personale, elemento sempre più strategico.

Verifiche sui punti vendita

Per le aziende che svolgono la loro attività attraverso una diffusa rete di punti di erogazione del servizio/prodotti, sia diretti che in franchising, TÜV Italia svolge verifiche sui punti vendita che permettono un monitoraggio del livello del servizio reso, oltre che del rispetto degli standard aziendali sui punti vendita e a rilevazioni di tipo commerciale per:

- verificare il gradimento di nuovi servizi o nuove linee di prodotti, attraverso focus group, ma in condizioni reali e con i veri utilizzatori del prodotto;





- verificare la reale attuazione di una promozione;
- tenere sotto controllo e misurare aspetti del servizio come l'immagine del punto vendita, l'atteggiamento del personale, i tempi di attesa;
- verificare assortimento, prezzi e conformità del merchandising.

Audit di seconda parte

Le verifiche di seconda parte sono uno strumento che permette di monitorare i propri fornitori e di valutare il rispetto di alcuni standard qualitativi di prodotto o di servizio prefissati.

Esse possono essere svolte direttamente dall'azienda, ma più frequentemente vengono affidate ad enti di certificazione autorizzati come TÜV Italia, che attraverso la sua rete di oltre 400 valutatori, garantisce un alto livello di professionalità.

In aggiunta TÜV Italia può operare nel controllo della catena di fornitura e distribuzione della GDO tramite verifiche in ambito sociale ed ambientale, utilizzando gli standard internazionalmente riconosciuti come:

- BSCI (Business Social Compliance Initiative)
- WRAP (Worldwide Responsible Appareal Production)
- SA 8000 (Social Accountability)
- ISO 14001 (Sistema di gestione per l'ambiente).

Può effettuare inoltre verifiche di seconda parte su codici di condotta e disciplinari dell'organizzazione.





Certificazioni Religiose HALAL e Kosher

La certificazione HALAL asseconda le necessità del consumatore musulmano; infatti il termine HALAL si riferisce ad un prodotto "lecito" secondo i criteri e i valori su cui si fonda la stessa Rivelazione Coranica. Occorre considerare che per un musulmano osservante la religione è essenzialmente la legge divina, che comprende non soltanto principi morali universali, ma anche norme particolari su come l'uomo deve amministrare la propria esistenza: mangiare, generare, dormire. La certificazione HALAL aiuta, quindi, il consumatore islamico a condurre la propria vita osservandone le leggi religiose.

Applicabile ai più svariati settori - food, cosmesi, tessile e persino alla finanza - la sua adozione è generalmente un presupposto necessario per esportare prodotti verso paesi islamici e soddisfa anche le esigenze della Comunità Islamica presente in Italia.

TÜV Italia ha elaborato un disciplinare tecnico, validato dall'Associazione Culturale Islamica "Zayd Ibn Thabit", il cui rispetto dei requisiti consente il raggiungimento della Certificazione HALAL, totalmente riconosciuta dalla comunità islamica internazionale. Il disciplinare prevede le modalità operative coerenti con i requisiti della norma internazionale ISO 17021.

In questa certificazione le attività di audit vengono effettuate congiuntamente all'Associazione Culturale Islamica "Zayd Ibn Thabit": TÜV Italia si occupa della parte tecnica mentre l'associazione segue gli aspetti religiosi. Il certificato viene emesso dall'Associazione Culturale Islamica, dopo aver ricevuto ed esaminato con esito positivo il rapporto favorevole del team di audit.

La certificazione HALAL permette di:

- aumentare le esportazioni verso quei paesi di fede islamica dove la certificazione HALAL è un requisito doganale imprescindibile per l'entrata e la commercializzazione di alcuni generi alimentari (ad esempio le carni);
- assecondare la richiesta dei distributori locali di prodotti certificati HALAL, in virtù della crescita esponenziale dei consumatori islamici;
- trarre vantaggio da una crescita mondiale dei consumi HALAL, pari a circa il 10% annuo;
- sfruttare sinergie ed elementi comuni alla certificazione HACCP;
- ampliare il ventaglio dei propri clienti;
- garantire le aspettative del consumatore finale.

Analogamente alla certificazione HALAL, ma rivolta ai consumatori di religione ebraica, è la certificazione Kosher: TÜV Italia è partner di importanti Organizzazioni Ebraiche per il rilascio della certificazione Kosher.





Certificazioni di disciplinari tecnici di prodotto

La certificazione volontaria di prodotto ha lo scopo di valorizzare i prodotti attraverso l'enunciazione di loro caratteristiche peculiari in un documento tecnico, che costituisce la base su cui si fonda la certificazione.

La scelta dei requisiti certificabili deve consentire la differenziazione da prodotti analoghi per caratteristiche peculiari e significative.

I requisiti certificabili devono essere consistenti, dare valore aggiunto al prodotto ed essere misurabili mediante parametri oggettivi, se possibile attestabili mediante prove analitiche.

Le caratteristiche spesso riguardano l'assenza di prodotti o ingredienti ritenuti indesiderabili da alcuni consumatori, come ad esempio gli Organismi Geneticamente Modificati, conservanti, pesticidi o sostanze responsabili di intolleranze alimentari o di allergie (es. glutine, lattosio).

In altri casi le caratteristiche valorizzate possono riguardare parametri tecnologici (es. temperature di essiccazione, pastorizzazione) oppure caratteristiche di origine (es. materia prima di origine italiana).

TÜV Italia opera come ente terzo indipendente, svolgendo attività certificative secondo le modalità descritte nel Regolamento per la certificazione di prodotti agroalimentari.

Obiettivo principale della certificazione volontaria di prodotto è la valorizzazione delle caratteristiche peculiari del prodotto e del processo (proprietà nutrizionali e sensoriali, caratteristiche tecnologiche) attraverso audit da parte di un ente terzo indipendente e prove analitiche definite e affidabili.

La certificazione di prodotto secondo Disciplinare Tecnico Volontario (specifica tecnica di prodotto) consente di:

- informare il consumatore direttamente sulla confezione, mediante l'apposizione del marchio TÜV Italia circa le caratteristiche certificate;
- integrare la certificazione di prodotto all'interno di un sistema di gestione ISO 9001 (durante le visite vengono verificati anche quegli aspetti del sistema produttivo aziendale che influiscono in modo significativo sul prodotto finito);
- garantire la trasparenza delle informazioni;
- valorizzare la tipicità;
- accrescere il rapporto di fiducia dell'interlocutore nei riguardi dell'azienda produttrice.





Questo stampato è realizzato con carta certificata
FSC misto ed è stampato da Grafica Bierre,
Via Papa Giovanni XXIII 19, Missaglia (LC)



Italia



Direzione - Sede di Milano

Via Carducci 125, pal. 23 - 20099 Sesto S. Giovanni (MI)
Tel: + 39 02 2413-01 - Fax: + 39 02 2413-0399
E-mail: info@tuv.it

Torino

Via Montalenghe 8 - 10010 Scarmagno (TO)
Tel: + 39 0125 6369-12 - Fax: + 39 0125 6369-99
E-mail: tuv.torino@tuv.it

Vicenza

Via Cà Balbi 22/F - 36100 Vicenza
Tel: + 39 0444 2182-18 - Fax: + 39 0444 2182-00
E-mail: tuv.vicenza@tuv.it

Bologna

Via Isonzo 61 - 40033 Casalecchio di Reno (BO)
Tel: + 39 051 2987-411 - Fax: + 39 051 2987-499
E-mail: tuv.bologna@tuv.it

Firenze

Viale Ugo Bassi 38 - 50133 Firenze
Tel: + 39 055 9065-046 - Fax: + 39 055 9065-048
E-mail: tuv.firenze@tuv.it

Roma

Piazza Apollodoro 26 - 00196 Roma
Tel: + 39 06 3269-091 - Fax: + 39 06 3269-0999
E-mail: tuv.roma@tuv.it

Napoli

Piazza Vanvitelli 5 - 80129 Napoli
Tel: + 39 081 3721-068 - Fax: + 39 081 3721-075
E-mail: tuv.napoli@tuv.it

Bari

Via Don Guanella 15/G - 70124 Bari
Tel: + 39 080 5025-505 - Fax: + 39 080 5025-503
E-mail: tuv.bari@tuv.it

Catania

Via Trinacria 34 - 95030 Tremestieri Etneo (CT)
Tel: + 39 095 0933-310 - Fax: + 39 095 0933-855
E-mail: tuv.catania@tuv.it

Laboratori

Via Montalenghe 8 - 10010 Scarmagno (TO)
Tel: + 39 0125 6369-11 - Fax: + 39 0125 6369-99
E-mail: tuv.ps-tec@tuv.it

www.tuv.it

