



# TÜV Journal

PARLANDO DI NOI. PER I CLIENTI E LO STAFF.

**Delizie sopra le nuvole** Pag. 4

**Ristorazione e sicurezza alimentare** da pag. 16

**Il nostro uomo in Asia** Pag. 30



[www.tuev-sued.com](http://www.tuev-sued.com)

**TÜV**

4



**4 ALIMENTAZIONE SANA SOPRA LE NUVOLE**  
TÜV acquisisce quote dell'Istituto di Igiene di LSG (Lufthansa Service GmbH)

**8 NEWS DALL'AMERICA**  
TÜV America discute il proprio futuro

**9 NEWS DALL'ASIA**  
In Giappone ammessi nuovi dispositivi medicali

**10 ELETTRONICA DI BORDO AL MICROSCOPIO**  
Nuove normative per il 2006

**12 SUD TIROLO: SEMAFORO VERDE PER LA NUOVA LINEA FERROVIARIA**  
TÜV Rail affianca il progetto di Vinschgauerbahn

**15 SIGILLO DI QUALITÀ PER I PNEUMATICI**  
Un'offerta per i produttori e gli utenti finali

**28 OTTIMIZZARE I PROCESSI**  
Il metodo "tartaruga" per le procedure

**30 IL NOSTRO UOMO IN ASIA**  
Grandi opportunità in un mercato in espansione

**34 COSA FA TÜV**  
TÜV SÜD partecipa alla missione su Marte

10



12



30

www.tuv.it

TÜV Italia

**16 UN ASSAGGIO DI FUTURO**

Certificazione e sicurezza nell'alimentazione  
L'opinione di Roberto Majocchi

**17 UN SAPORE ANTICO DI SECOLI,  
UNA MODERNA SCIENZA INDUSTRIALE**

Boni S.p.A., la tradizione casearia sposa la qualità

**20 SICUREZZA GLOBALE**

Ligabue catering gestisce ristorazione su tutto il pianeta:  
dalle navi da crociera extra lusso alle piattaforme petrolifere

**22 LA RISTORAZIONE COLLETTIVA E LA SICUREZZA ALIMENTARE**

Ecco perché sempre più aziende scelgono la certificazione  
L'analisi di TÜV Italia

**25 NEWS ITALIA**

Autobus ai raggi x per i trasporti pubblici campani

**26 BCUBE, LA CYCLETTE HA MESSO IL CAMICE**

Dal fitness alle macchine per la riabilitazione

**EDITORE:**

TÜV Italia Srl  
Via G. Carducci, 125 pal. 23  
20099 Sesto San Giovanni (MI)

**PROPRIETARIO:**

TÜV Italia Srl  
Via G. Carducci, 125 pal. 23  
20099 Sesto San Giovanni (MI)

**DIRETTORE RESPONSABILE:**

Emilia Pistone  
TÜV Italia Srl  
Via G. Carducci, 125 pal. 23  
20099 Sesto San Giovanni (MI)

**REDAZIONE:**

Via G. Carducci, 125 pal. 23  
20099 Sesto San Giovanni (MI)  
Testi pagine Italia e supervisione generale: Paolo Barbieri

Traduzioni a cura di Chiara Celani

Reg. n° 5491 del 24.09.03 presso il Tribunale Civile di Milano

Gli articoli non richiesti ed i manoscritti diventano di nostra proprietà. Gli articoli saranno restituiti solo su richiesta specifica ed in caso di pagamento delle relative spese postali.



CARO LETTORE,

L'uomo ha conquistato i cieli con aeromobili a motore più di 100 anni fa. Da allora, per generazioni di ingegneri, il volo è stato uno dei principali interessi.

Volare, per noi oggi, è scontato quasi come guidare una macchina, così come la sicurezza a bordo. Tuttavia, c'è un fatto che ci riporta con i piedi per terra: anche quando voliamo abbiamo fame e sete. Sono sufficienti piccoli snack e cibo in scatola? No. Le linee aeree viziano i passeggeri con cibi caldi e ingredienti freschi. E i principi di sicurezza da applicare in aereo, in questo caso, sono complessi praticamente quanto quelli necessari per la parte tecnica; il cibo che consumiamo sugli aerei, infatti, è oggi ben più sicuro di quello preparato a casa che, al contrario, è al primo posto nella classifica dei casi di avvelenamento da cibo.

Compito dell'esperto della sicurezza è considerare tutto questo: dai motori, alle superfici portanti, fino al tiramisù. Mentre il cliente ne considera uno solo: arrivare a destinazione sano e senza problemi. Sentirsi sicuri significa potersi fidare di tutti gli aspetti del volo.

Come fornitore di servizi, TÜV SÜD può offrire sicurezza in tutte le situazioni di routine. TÜV si occupa già da tempo di test sugli alimenti e, per essere più forte in questo mercato, ha recentemente acquisito delle quote del più grande laboratorio di catering di Lufthansa, LSG.

Allora buon appetito e buon volo!

Buona lettura

Dott. Ing. Peter Hupfer,  
Presidente e CEO Internazionale



# Alimentazione buona e sana

TÜV acquisisce delle quote dell'Istituto di Igiene di LSG



Dal 1° aprile, TÜV Servizi Gestionali possiede il 75% dell'Istituto di Igiene di LSG di Neu-Isenburg. La sussidiaria autonoma di LSG assicura sicurezza alimentare sia sui voli Lufthansa che altrove.

**A**eroporto di Francoforte, ore 22.00: un Boeing 747-400 è fermo al Terminal 1. Tubi enormi penzolano sotto il suo gigantesco pancione. Questo enorme volatile si avvia al rifornimento per il decollo, che avverrà da lì a due ore e mezzo per Bangkok. Duecento metri più in là, gli impiegati del catering di linea LSG Sky Chefs spingono i carrelli dal centro di produzione al camion fermo in attesa: coperte, mascherine, tovaglioli, giornali, cuffie, bustine di tè, succhi di frutta, champagne, profumi, sigarette e centinaia di piccoli vassoi bianchi vengono immagazzinati nell'aereo. In altre parole, tutto ciò di cui il passeggero ha bisogno perché il volo di 12 ore verso la capitale thailandese risulti il più piacevole possibile. 50.000 oggetti singoli che pesano in tutto 5 tonnellate vengono caricati dal camion

all'aereo "just in time". La piattaforma elevatrice si alza verso la cabina di accesso, dove l'equipaggio prende i carrelli carichi di scorte alimentari, articoli vari e merce duty-free.

Sui voli internazionali tutto deve funzionare come una macchina ben oleata e le procedure sono programmate con estrema precisione. E questo vale anche per il catering. I ritardi diventano risarcimenti e sono conteggiati al minuto. "La grande sfida che affrontiamo è la logistica, la tabella di marcia è serrata", dice Alexandra Appel, Vice Presidente del Corporate Communications di LSG Sky Chefs. Precedura snella è la formula magica. Continua Appel: "Il nostro scopo è quello di evitare sprechi". Le brevi distanze fra i vari passaggi e una specifica suddivisione del lavoro sono il risultato di un processo

# sopra le nuvole



sistematico standardizzato che va dalle acquisizioni al deposito, dalla preparazione dell'ospitalità a bordo fino all'assemblaggio per la consegna.

## Tagliare pomodori e cuocere la pasta

Contrariamente a quanto si pensa, il lavoro in cucina rappresenta una piccola parte dell'intera operazione, ma una parte in cui la sicurezza riveste un ruolo molto importante. Dozzine di cuochi e impiegati lavorano 24 ore su 24 in 3 turni, tenendo sempre sotto controllo i regolamenti igienici. Nella preproduzione gli impiegati preparano tutto per i colleghi nella cucina calda e fredda: si tagliano i pomodori, affettati o passati, mentre infiniti tipi di salame e formaggi vengono tagliati con precisione con macchine affettatrici. I lavoratori della cucina fredda si occupano degli antipasti. Nel frattempo, nella cucina calda, in gran pentoloni bolle l'acqua per la pasta e vengono preparate centinaia di porzioni di verdure. Filetti di pollo passano sulle griglie di Teflon. Nel centro di produzione LSG Sky Chefs di Alzey vengono prodotti, in sole 16 ore, 13.000 pasti.

Prima che le dita automatiche dispongano i cibi sui vassoi di bordo - antipasto, pasto principale, dessert - il cibo viene fatto freddare. Questa è la parte più delicata dell'intero processo. Per fare in modo che non si formino germi nocivi, il cibo deve essere fatto freddare da  $+60^{\circ}\text{C}$  a  $+5^{\circ}\text{C}$  in quattro ore. Questa è la cosiddetta "zona di temperatura critica" e deve essere completata il più in fretta possibile secondo norme igieniche rigorosissime. Ciò avviene grazie ai cosiddetti "abbattitori di temperatura", frigoriferi particolarmente veloci nel raffreddamento.

Chi lavora nelle cucine utilizza dei manuali operativi che stabiliscono le modalità di cottura e gli ingredienti fino all'ultimo grammo. Una fotografia riproduce esattamente come deve apparire ogni menu di LSG Sky Chefs nel mondo, cosicché ogni carota, ramoscello di prezzemolo e foglia di lattuga siano posizionati in modo identico ovunque. Alexandra Appel dice: "Ogni piatto dovrebbe avere ogni giorno lo stesso sapore e la stessa forma. Dopo che sono stati decisi i menu non c'è più spazio per l'immaginazione". Ma molta immaginazione è richiesta quando si tratta di →

Prima che l'equipaggio possa servire dei pasti caldi sopra le nuvole, dozzine di persone del catering si sono passate il lavoro di mano in mano per rifornire l'aereo di quanto necessario. Tutto per offrire ai clienti un eccellente servizio a bordo.



decidere i menu. Un team di chef lavora solo su questo, inventando nuovi pasti secondo le richieste della linea aerea e secondo le condizioni applicabili ai viaggi aerei.

Lufthansa, sui voli di lunga percorrenza, cambia menu ogni due mesi. La gamma che la linea offre include un centinaio di cosiddetti "menu speciali": per passeggeri con problemi di salute, come allergie alimentari, o menu con diete speciali che possono essere selezionati al momento della prenotazione. Alimenti cucinati secondo le regole kosher o coraniche costituiscono parte dello standard di gamma.

LSG Sky Chefs è il servizio catering aereo più grande del mondo, con una quota di mercato del 36% e un portfolio clienti di 270 linee aeree, gestito autonomamente rispetto alla società capogruppo Lufthansa. Tra i nomi si annoverano Air Canada, SAS, American Airlines e Air New Zealand. Esistono più di 200 centri di customer care in 195 aeroporti di 48 paesi nel mondo. L'azienda è nata nel 1993 dall'unione di azioni di Lufthansa Service GmbH (LSG), fondata nel 1966, con la sussidiaria American Airlines Sky Chefs, fondata nel 1942.

rigorosi, includendo sistemi di controllo qualità. LSG fondò il proprio laboratorio alimentare a Francoforte nel 1975 da cui poi, nel 1996, è nato l'Istituto di Igiene LSG (LHI).

### Rigorosi criteri igienici

LHI ha oggi 36 impiegati, mentre la sua sussidiaria LSG-ELAB di Siegen, fondata nel 1999, ne conta 39. I compiti sono ben definiti: LHI sviluppa, collauda e certifica i sistemi di controllo qualità; LSG-ELAB esegue i test di laboratorio sugli alimenti e le superfici. La funzione delle analisi di laboratorio non è tanto quella di prevenire incidenti (dopotutto quando il campione alimentare viene testato in laboratorio, il pasto è già stato consumato) quanto quella di controllare le procedure di sicurezza. Le aree occupate dal catering sono continuamente ispezionate. Ma LHI e la sussidiaria, da tempo non si occupano più solo di catering di linee aeree. "Il 65% del nostro lavoro viene da altri settori. Per esempio, revisioniamo quasi tutte le mense delle università tedesche" ci spiega Frank Altmann, Direttore Generale di LHI. "I nostri 30 anni di esperienza ci permettono di offrire, in un'area sensibile come l'industria di catering alimentare, molti più

## Il catering aereo affronta sfide logistiche giornaliere

I volti della fusione: Dott. Bernd Roesner (LSG-ELAB GmbH), Prof. Peter Schaff (TÜV SÜD), Frank Altmann (LSG-Hygiene Institute GmbH).  
(sotto)  
I vassoi vengono riempiti con i pasti sull'impianto di trasporto a nastro.

L'organizzazione gode di una buona immagine in tutto il mondo, soprattutto per quanto riguarda l'igiene. Infatti, se i passeggeri del volo LH 778 dovessero avere nausea o avvelenamento da cibo sorvolando la catena dell'Himalaya, non sarebbe solo un'emergenza medica ma anche una macchia nell'immagine del servizio catering della linea aerea. Nel periodo compreso tra il 1961 e il 1978, quando ci fu il primo boom dei voli intercontinentali, si registrarono 20 incidenti dovuti a cibi contaminati. L'industria di catering alimentare rispose introducendo standard igienici molto

servizi che la semplice revisione. Abbiamo la completa responsabilità della gestione qualità del settore alimentare, dalla pianificazione al controllo".

Il vasto portfolio clienti, insieme alla reputazione e all'esperienza di LHI, è la ragione per cui TÜV SÜD ha deciso di partecipare al 75% dell'azionariato, visto che da 4 anni TÜV si occupa anche di sicurezza alimentare. Il Prof. Peter Schaff, Direttore Generale di TÜV Management Service GmbH ci spiega: "Decidendo di partecipare alla LHI abbiamo aggiunto un nuovo segmento al



nostro portfolio, vale a dire il controllo del catering aereo e delle cucine industriali. E abbiamo arricchito il nostro staff di 75 abili impiegati e un laboratorio ben equipaggiato di proprietà di LHI." Il responsabile TÜV si aspetta di attirare nuovi ordini offrendo una vasta gamma di nuovi servizi. Continua Schaff: "Ogni grande azienda ha una mensa. Se, per esempio, operiamo un'ispezione nell'area tecnica di una fabbrica di auto, potremo offrire il controllo qualità anche nell'area alimentare".

#### TÜV SÜD come "ombrello brand" neutrale

Inoltre, LHI trae vantaggio dal fatto che TÜV SÜD sia un "ombrello brand", cioè che abbia, ad esempio, la possibilità di revisionare concorrenti della stessa Sky Chefs. Ci spiega Schaff: "In questo modo leghiamo la competenza di LHI con la neutralità di TÜV SÜD".

Il fatto che il settore di sicurezza alimentare abbia un grosso potenziale di sviluppo è dimostrato dalla storia stessa di LHI: subito dopo la sua fondazione, l'azienda fu contattata da clienti esterni interessati alle sue procedure di controllo qualità. Un esempio di questi sistemi è l'HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point). Tale sistema fu sviluppato nel 1974 dalla NASA e dal gruppo alimentare Pillsbury Co. per garantire la

sicurezza degli alimenti degli astronauti.

L'HACCP è un sistema di qualità preventivo che si occupa dell'intero processo produttivo. Secondo Frank Altmann è fondamentale identificare, controllare e documentare tutti i potenziali fattori di rischio. Ciò include igiene personale, delle stanze e degli strumenti, inclusa la catena del freddo. Per esempio, i cibi possono abbandonare la catena del freddo per al massimo 90 minuti in una temperatura ambiente di 15° C. Tutti quelli che entrano in contatto con il cibo conoscono l'HACCP. Continua Frank Altmann: "Non è altro che un corso base di igiene in linea con l'Atto di Prevenzione Infezioni: include nozioni su come e dove i germi si moltiplicano e come e quanto accuratamente ci si deve lavare le mani."

I sistemi HACCP e CCP (Critical Control Points) che assicurano i processi produttivi e descrivono le quantità fino all'ultimo grammo, sono solo parte della routine giornaliera nelle sedi di LSG Sky Chefs. E non solo a Francoforte. Infatti, una volta che il volo LH 778 è atterrato a Bangkok, alle 13.50 ora locale, le ruote si mettono in moto di nuovo: l'apparecchio viene pulito e rifornito di benzina e vengono consegnati i vassoi dei pasti, che arrivano da LSG Sky Chefs vicino all'aeroporto. Alle 23.55 il Jumbo decolla di nuovo: destinazione Francoforte. ■

Un ultimo tocco: il capo chef controlla che le salviette siano state disposte correttamente sul vassoio.

## contatto

**PROF. DOTT. PETER SCHAFF**

Capo della Divisione PEOPLE

+ 49-89-5008-4290

+ 49-89-5008-4295

peter.schaff@tuev-sued.de

www.tuev-sued.de

# America news

## Il primo anniversario di TÜV Canada

Nel suo primo anno di attività, TÜV Canada è stato molto attivo sul mercato canadese, e ha sviluppato nuove opportunità di business e di partnership per poter crescere ancora di più in futuro. I segnali iniziali di questi sforzi si sono visti quando, nel gennaio 2005, TÜV Canada si è classificato 26° su 42 revisori di certificati di qualità. A oggi, TÜV Canada ha contratti per 180 certificati e cresce ogni giorno. Per quanto riguarda la sicurezza, TÜV Canada offre collaudi e certificazioni di sicurezza di prodotto, valutazioni di conformità internazionale, servizi di certificazione SCC e NRTL, e valutazioni sul campo attraverso TÜV America.

@mdelisle@tuvam.com

## TÜV America apre il nuovo laboratorio EMC

La nuova sede di collaudo EMC si trova presso l'Environment Associates, un laboratorio ambientale partner, a Charsworth in California. La nuova sede della California meridionale offrirà sia collaudi ambientali che elettromagnetici per produttori di strumenti aerospaziali, di avionica, di attrezzature militari e di difesa.

I servizi EMC includono: Emissioni e Immunità, MIL-STD 461E, RTCA/DO-160E e altro ancora. I servizi ambientali includono test climatici (umidità, vento, pioggia, etc.), package testing (invecchiamento, vibrazioni, etc.), e una vasta gamma di collaudi elettromagnetici. Inoltre, sono disponibili i Test di Ciclo di Durata Altamente Accelerato (HALT) e la Prova di Invecchiamento Accelerato (HASS).

@klarson@tuvam.com



Il consiglio direttivo di TÜV America è rimasto molto soddisfatto dei risultati della conferenza.

## La prima conferenza strategica di TÜV America prepara il terreno per sviluppi futuri

Alla conferenza, tenutasi ad aprile di quest'anno, si è discusso di planning strategico, sviluppo di mercato e strategie di crescita di TÜV America, TÜV Canada, TÜV Messico e TÜV Healthcare. Hanno partecipato il Consiglio Direttivo di TÜV America e membri del Consiglio d'Amministrazione:

Dott. Ing. Peter Hupfer,  
Dott. Gregor Medinger e Kurt Eise.  
I punti principali della conferenza sono stati:

- la nuova struttura. Sulla base della nuova struttura globale di TÜV SÜD, TÜV America sarà in grado di concentrare meglio la propria attenzione sulle opportunità offerte dal mercato nordamericano e sulle aspettative del cliente;

- raggiungere un volume d'affari degno del mercato americano. Si sono discusse strategie e opportunità di crescita sia interna che esterna;

- la creazione di tre regioni TÜV (Asia, America ed Europa) darà modo di seguire meglio il cliente ma richiederà una comunicazione più efficace tra le tre regioni, in modo da facilitare i clienti internazionali. Dopo la conferenza, due membri del consiglio Mr. Butz e Mr. Alpert hanno tenuto un meeting operativo sui clienti chiave. Questi meeting sono caldeggiati da TÜV per avere un feedback dal cliente e per mettere insieme informazioni utili per migliorare i servizi esistenti e determinarne di nuovi, così da arricchire la gamma di servizi offerti. La conferenza di strategia NAFTA (Canada, Stati Uniti, Messico) si terrà annualmente in uno dei tre stati.

@mromanowski@tuvam.com

# news

# Asia

## "Anno Tedesco" in Giappone: il simposio sul sistema sanitario a Tokyo

La sfida posta al sistema sanitario dai cambiamenti demografici è stata il tema principale del simposio che ha inaugurato "L'Anno Tedesco" a Tokyo e che ha visto la partecipazione di 400 persone, tra cui 50 giornalisti. "La Germania e il Giappone si trovano di fronte agli stessi problemi", ha affermato il Dott. Klaus Theo Schoeder, Segretario di Stato al Ministero della Salute e degli Affari Sociali. Il Prof. Kiyoshi Kurakawa, Presidente del Comitato scientifico giapponese, ha consigliato ai paesi industrializzati di non fermarsi alla riforma dei propri sistemi



sanitari: "I principali problemi sanitari sono nel terzo mondo!". TÜV Giappone non è stato solo uno sponsor del simposio ma Yashushi Murayama ha rappresentato TÜV SÜD in una commissione in cui è stata riconosciuta l'importanza dei servizi di certificazione.

@ jens.butenand@tuv-sud.jp

## Ultime dal Giappone: la legge ammette nuovi strumenti medicali

TÜV Giappone ha ricevuto l'approvazione per certificare nuovi prodotti medicali sulla base della nuova "Legge sui prodotti farmaceutici" giapponese. La legge, entrata in vigore il 1° aprile, stabilisce nuovi parametri per i fabbricanti di prodotti medicali per il mercato giapponese. Prendendo come base di

partenza la nomenclatura mondiale dei prodotti medici, esistono ora 4 classi di prodotti medici e di diagnostica in vitro: i prodotti di classe 1 non richiedono test di prodotto speciali per essere ammessi sul mercato; la classe 2, che comprende 762 prodotti medicali e 363 prodotti di diagnostica in vitro, richiede una certificazione da un ente super partes come TÜV Giappone (RGB); i prodotti di classe 3 e 4 sono testati dall'Agenzia di Stato per Prodotti Medici e Farmaceutici (PMDA); la classe 4 corrisponde ai prodotti ad alto rischio.

@ jens.butenand@tuv-sud.jp



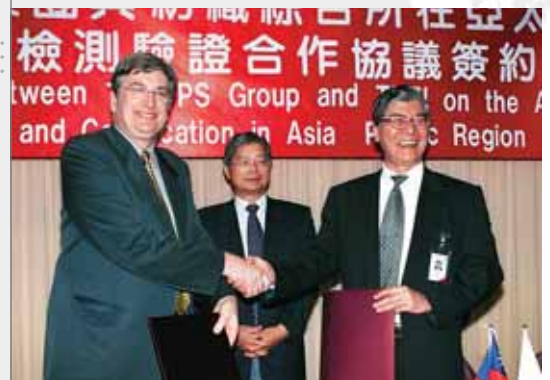
## in breve

### TÜV SÜD India celebra il suo 10° anniversario

TÜV SÜD India è stato fondato a Bombay il 2 gennaio 1995 con 5 dipendenti. All'epoca, l'azienda offriva principalmente certificazioni di sistema gestionale. Un decennio dopo l'azienda impiega 130 persone e gestisce, grazie a 21 sussidiarie, tutta una serie di nuovi servizi: certificazioni di prodotto, omologazioni di auto, stime di esperti, ispezioni edilizie, studi sulle dispersioni energetiche, etc..

@ ipalit@tuvindia.com

### Test sulle attrezzature di sicurezza personale in Asia



TÜV SÜD si sta inserendo nei collaudi e nella certificazione di attrezzature di sicurezza personale, come ad esempio gli abiti da lavoro: il Dott. Ruprecht Schattner (a sinistra), Direttore Generale della regione TÜV Asia Pacifico, e il Prof. Yao Shin Chuan (a destra), Presidente dell'Istituto di Ricerca Tessile, hanno firmato un accordo per la suddetta regione.

@ thorsten.neudeck@tuev-sued.de

Portatile sul motore:  
ecco il controllo  
TÜV sull'elettronica  
di bordo.



# L'elettronica di bordo al mi

Una nuova normativa entrerà in vigore nel 2006

Le conquiste tecnologiche spesso hanno un lato negativo e l'elettronica di bordo non fa eccezione. Così, se è vero che ABS, EPS e vari altri sistemi assicurano agli automobilisti una maggiore sicurezza su strada, al contempo possono essere suscettibili di errori o completi fallimenti.

**Q**uesta affermazione è confermata dal Report TÜV Automotive per il 2005. Secondo questa guida alle macchine usate, la fonte di seri problemi in molte auto è stata proprio l'elettronica. In particolare, i sistemi elettronici relativi alla sicurezza come l'ABS e l'EPS devono essere al di sopra di ogni sospetto. Ma dato che non è così e che i meccanismi di controllo sulle auto

sono chiaramente inadeguati, gli esperti chiedono da tempo di inserire anche l'elettronica nei principali test sulla tenuta di strada, che finora includevano solo gli aspetti meccanici ed elettrici.

Johann Meyer, Direttore del Centro di Collaudo Tecnico di TÜV SÜD, spiega il problema in modo molto semplice: "L'elettronica di bordo non individuerà mai un problema se il problema non è stato definito tale in precedenza". E questo deve ancora accadere. Tuttavia, ci sono dei



# croscopio?

miglioranti. Tutte le organizzazioni di controlli tecnici in Germania si sono riunite per formare una società, con lo scopo di creare un database centralizzato di sistemi auto. TÜV SÜD è parte di questo gruppo. Al momento, nei diversi centri di servizio sono in corso ricerche sulle macchine più diffuse. Questo database conterrà tutti i dati dei sistemi elettronici di tutti i modelli di auto disponibili in Germania e fornirà un'ottima base di partenza per gli esami.

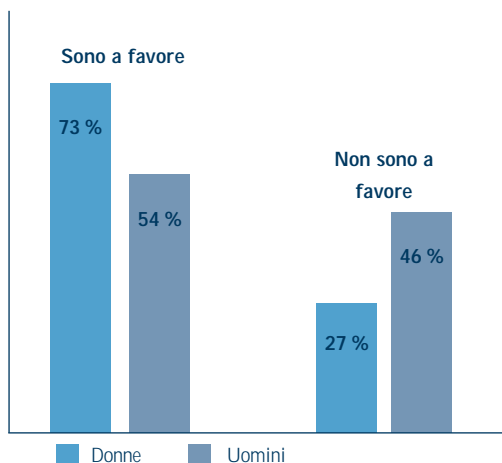
Sempre più esperti chiedono che il controllo dell'elettronica di bordo sia inserito nei collaudi generali sulla tenuta di strada dei veicoli. Il collaudo includerebbe importanti test relativi alla sicurezza.

## Una versione rivista del Codice della strada entrerà in vigore nel 2006

La base legale esiste già, ma una versione rivista del Codice della strada entrerà in vigore nel 2006. Secondo i nuovi criteri, gradualmente l'elettronica entrerà a far parte dei principali collaudi sulla tenuta di strada. L'introduzione degli altri eventuali collaudi non è stata ancora decisa e molto dipenderà dai risultati delle compagnie di collaudo e dal loro feedback al ministero, questo secondo Johann Meyer.

Questi nuovi criteri saranno sicuramente ben accolti. Infatti, secondo un sondaggio condotto da TÜV Sassonia su 750 automobilisti, il 60% degli automobilisti è a favore di questo trend verso l'introduzione di sistemi elettronici. Il 70% degli interrogati dubita del fatto che i sistemi elettronici in auto funzionino correttamente per la maggior parte delle volte. E un controllo indipendente offre una maggiore sicurezza. È stata rilevata una differenza netta tra i due sessi (vedi grafico a sinistra): solo il 54% degli uomini apprezza l'introduzione di sistemi elettronici in auto contro il 73% delle donne. ■

Cosa pensa del ruolo sempre più importante dell'elettronica nelle macchine moderne?



Quasi un uomo su due ha votato contro l'introduzione di sistemi elettronici sulle auto, invece la maggioranza delle donne si è dichiarata favorevole.

## contatto

**JOHANN MEYER**

TÜV Traffic and Vehicles  
Direttore del Technical Test Center

+49-89-5791-2320

+49-89-5791-2680

johann.meyer@tuev-sued.de

www.tuev-sued.de



# Semaforo verde per la nuova linea

TÜV Rail mette a disposizione la propria esperienza per il progetto di Vinschgauerbahn.

I sistemi di sicurezza disponibili offrono al macchinista una vista invidiabile.

Quando, nel 1900, i pionieri progettarono una linea ferroviaria attraverso la regione del Vinschgau, avevano in mente i collegamenti trans-europei. Sebbene la linea appena riaperta fra Merano e Mals sia solo regionale, migliora i collegamenti con i paesi vicini. TÜV ha fornito i servizi per collaudare i binari, i sistemi e il materiale rotabile.

**I**n quanto consulente tecnico, TÜV Rail, sussidiaria di TÜV SÜD per il trasporto ferroviario, ha fornito il servizio tecnico completo per la rinnovata linea in Vinschgauerbahn. "Questo coinvolgimento nel Sud Tirolo è un ottimo progetto per TÜV Rail che ci permette di dimostrare le

nostre competenze in tutti i settori, la substruttura, le piattaforme, i sistemi di controllo e il materiale rotabile", ci dice Marco Fois che ha diretto i lavori.

Lavorando a stretto contatto con il Dipartimento delle Risorse Umane, del Turismo e della Mobilità

del Governo regionale del Sud Tirolo, TÜV Rail ha reso possibile la riapertura della linea ferroviaria chiusa nel 1990, dotandola dei più moderni standard tecnologici. Il Direttore del Dipartimento, Dott. Gianfranco Jellici, è molto soddisfatto della nuova linea: "Questo servizio risponde alle esigenze della popolazione locale. Il traffico è aumentato e questa moderna linea ci dà la possibilità di essere utili all'ambiente e alla mobilità. Inoltre, la costruzione e l'operazione di apertura della linea di Vinschgau dà un nuovo

raggiunto solo in certi punti. Nonostante ciò, secondo il Dott. Thomas Widmann, responsabile per la mobilità nel Sud Tirolo, i passeggeri del treno risparmiano 34 minuti rispetto ai vecchi bus. Il viaggio è più rilassante e più sicuro e offre una bellissima vista delle montagne.

### La protezione automatica del treno ferma il motore con un freno d'emergenza

In termini tecnici, la nuova linea di Vinschgau ha



# ferroviaria

slancio economico alla regione. La linea non è solo utile per i lavoratori, ma anche per i turisti svizzeri, per esempio. I bus sostitutivi, che operano insieme ai treni, migliorano le connessioni interregionali e internazionali.

### In una regione montuosa, una velocità media di 60 Km/h è molto buona

Grazie alle più moderne tecnologie di controllo, i 60 chilometri tra Merano e Mals possono essere fatti in poco più di un'ora. Per una linea regionale in una zona montuosa, una velocità media di 60 Km/h può dirsi molto buona, sostengono gli esperti TÜV. La velocità massima dei veicoli a motore articolati (GTW) costruiti in Svizzera è, su questa linea, di 100 Km/h. Tuttavia, poiché il profilo geografico implica tornanti e richiede l'uso di motori diesel MAN, questa velocità può essere

molto poco in comune con quella chiusa nel 1990 e installa le più moderne tecnologie di sicurezza. I livelli sono adattati elettronicamente in modo da limitare incontri inattesi nei tratti a binario unico. Un ulteriore elemento di sicurezza è rappresentato dall'ATP (Automatic Train Protection) che ferma il treno con un freno d'emergenza nel caso il macchinista commetta un errore o nell'eventualità che manchi il segnale. Quando si è trattato della valutazione della segnaletica, il team responsabile del progetto ha potuto contare sull'esperienza fatta in collaborazione con le ferrovie italiane (RFI). Le ferrovie statali hanno progettato la segnaletica usata fra Merano e Mals e il sistema è stato sviluppato dall'azienda italiana ASF (Ansaldo Segnalamento Ferroviario). La valutazione della ferrovia di Vinschgau considera tutti gli elementi, dai requisiti tecnologici fino agli otto treni che viaggiano sulla linea ogni

I treni possono ospitare 228 persone e 10 biciclette.

Il Premier Dott. Luis Durn Walder e il ministro della mobilità Dott. Thomas Widmann (da sinistra a destra) all'inaugurazione del 5 maggio.

La moderna elettronica controlla e monitorizza i treni al momento del loro passaggio nella regione di Vinschgau.

ora. Quando si parla di sicurezza sui binari, Marco Fois ritiene che l'elemento più importante sia lo scambio fra sistemi e sottosistemi: per esempio, che influenza possono avere le condizioni geologiche e climatiche in una regione montuosa sulla struttura delle traversine?

### Anche la caduta massi e l'erosione sono tenuti in considerazione

“I massimi livelli di sicurezza non sarebbero sufficientemente garantiti se non tenessimo conto della caduta massi e dell'erosione dell'acqua”, ci spiegano gli esperti. Anche se TÜV non ha effettuato le valutazioni geologiche e ambientali, que-

moduli della segnaletica sono conformi alla tecnologia di controllo del treno e pronti per qualsiasi eventualità.

### Il personale qualificato sul treno è un elemento chiave

Altro elemento importante, inserito nel report da parte degli esperti di TÜV Rail, è stato il personale qualificato, sia sui treni sia nelle stazioni, considerando al contempo il sistema di qualità e l'adeguatezza dei concetti di servizio e manutenzione per permettere di utilizzare la linea senza problemi. Perciò la valutazione riporta tutta la documentazione registrata prima e durante i lavori e necessaria al futuro successo della linea ferroviaria.

## La possibilità di interfaccia è della massima importanza per la sicurezza della linea ferroviaria.

### contatto

**MARCO FOIS**

TÜV Rail



+49-89-5190-1851



+49-89-5190-2933



marco.fois@tuev-sued.de



www.tuev-sued.de

ste sono comunque state inserite nel report finale. Sono state condotte ispezioni molto dettagliate sia sulle nuove che sulle vecchie costruzioni come ponti e tunnel, che devono essere conformi al tipo di traffico previsto. Per far sì che l'adeguatezza delle infrastrutture e delle traversine e il loro previsto logoramento siano accuratamente valutati, i periti devono comparare la costruzione dei treni con le loro caratteristiche tecniche, la velocità sulle diverse lunghezze, il peso delle carrozze articolate o le forze applicate all'accensione o allo spegnimento del motore.

Alla fine viene redatto un documento che dimostra che l'elettronica dei sistemi di controllo e i vari

### “TÜV Rail: un partner sicuro”

Ora che la linea di Vinschgau è stata inaugurata, Gianfranco Jellici ripensa al lungo e difficile progetto: “Abbiamo imparato molto mettendoci nelle mani di un partner sicuro come TÜV Rail. Tutto è stato controllato nei minimi dettagli e siamo pertanto sicuri di aver raggiunto un ottimo livello di sicurezza sulla linea di Vinschgau”. La ferrovia ha avuto un grande successo, come confermano i numeri del traffico che si sono rivelati più alti del previsto. ■



Offerta per i produttori e gli utenti finali

# Sigillo di qualità per i pneumatici

Nel solo 2004 in Germania sono stati venduti 45 milioni di pneumatici. I clienti sono viziati dalla vasta scelta e hanno bisogno di aiuto quando prendono le decisioni. Aiuto che può venire dai risultati dei collaudi pubblicati dalle riviste specializzate, dalle organizzazioni di consumatori, o dal nuovo Sigillo di qualità TÜV SÜD. Gli esperti hanno sviluppato questo Sigillo per identificare i pneumatici di alta qualità, con prestazioni di sicurezza oltre la media.

**A** chi si rivolge il cliente per un aiuto? La differenza in termini di performance e fattori di sicurezza può essere enorme, ma quali sono i numeri, le lettere o i segni sul lato dei pneumatici che spiegano in modo comprensibile tutto questo? TÜV Automotive e TÜV Product Service, entrambi parte del gruppo TÜV SÜD, aiuteranno da ora in avanti il cliente nell'acquisto dei pneumatici: quelli testati da TÜV riporteranno un marchio. TÜV SÜD fornisce, con questo marchio, un importante argomento di vendita da usare con il cliente indeciso. Una ricerca di mercato ha dimostrato infatti che i clienti si fidano di fonti di informazione indipendente. Per la maggior parte degli automobilisti i pneumatici sembrano più o meno uguali. Ed è per questo che è importante che il cliente riceva un'informazione di cui si possa fidare, sia relativamente al lancio di un pneumatico sportivo estivo che di una versione migliorata di un comodo pneumatico invernale. Entrambi devono superare il test di laboratorio e successivamente il collaudo su strada. Che prestazioni ha il pneumatico sulle superfici bagnate o asciutte? Come le governa? Quanto è rumoroso? Gli esperti TÜV rispondono molto chiaramente a queste domande: "Noi ci concentriamo in particolare sulle prestazioni e

sulla sicurezza", spiega Walter Reithmaier, Direttore del reparto Pneumatici e Ruote di TÜV Automotive. È chiaro che questo marchio non viene rilasciato per tutti i pneumatici disponibili sul mercato. Gli ingegneri TÜV hanno stilato un catalogo di criteri sulla base dell'esperienza maturata negli anni e vanno via via integrandolo con un programma di collaudo dettagliato. E naturalmente, i pneumatici devono essere conformi alla direttive UE.

"Una buona valutazione può aver bisogno di requisiti ancora più stretti", spiega Reithmaier. Per esempio, gli esperti TÜV valutano anche la produzione e aspetti ambientali come l'attrito e il rumore, oltre a proprietà relative alla sicurezza e alla dinamicità di guida. Negli anni successivi si faranno spot check regolari per certificare i pneumatici e assicurare costantemente l'alta qualità di quelli che hanno ottenuto il Sigillo.

TÜV SÜD collauda pneumatici da 25 anni e, al momento, dispone del più grande laboratorio di collaudo in Europa. Fra i suoi clienti annovera le maggiori case produttrici europee. Anche nel settore "retail" c'è stato un feedback positivo ed è per questo che gli esperti si aspettano che il nuovo Sigillo si affermerà presto sul mercato dei pneumatici. ■

Foto sopra: che sia sportiva o berlina, i pneumatici devono sottoporsi a test molto rigorosi prima di ricevere il Sigillo di approvazione TÜV SÜD.

## contatto

WALTER REITHMAIER

TÜV Automotive

+49-89-5190-3453

+49-89-5190-3547

walter.reithmaier@

tuev-sued.de

www.tuev-sued.de/automotive



**ROBERTO MAJOCCHI**  
Amministratore Delegato  
TÜV Italia

# Un assaggio di futuro

La certificazione e la sicurezza nell'agroalimentare e nella ristorazione collettiva: la nuova frontiera della qualità è la conquista della fiducia del consumatore.

**U**n numero sempre maggiore di imprese considera la certificazione di qualità uno strumento irrinunciabile, che è ormai parte integrante della loro identità organizzativa e gestionale. Ma fino a questo momento, la consapevolezza dell'importanza della qualità è rimasta confinata prevalentemente nell'ambito business: è il management di un'impresa che si preoccupa di adottare la certificazione di sistema e le altre certificazioni che una data attività richiede o suggerisce, per ottenere il massimo del controllo e dell'efficienza nelle proprie attività e per offrire al mercato (inteso soprattutto come imprese o istituzioni) le garanzie migliori di qualità. Ma questo è il presente. Il futuro è la progressiva diffusione tra i consumatori della consapevolezza dell'importanza dei sistemi qualità e delle normative di sicurezza in ogni settore. È il mercato consumer la nuova frontiera della qualità.

Lo dimostra in modo piuttosto esauriente questo numero di TÜV Journal, dedicato in larga parte, anche nelle pagine relative alle imprese italiane, al settore del cibo e della ristorazione collettiva. Un mercato sempre più grande, frutto di un mutamento dei costumi generalizzato, che porta milioni di persone ogni giorno a consumare pasti fuori casa. Da quei milioni di consumatori viene una domanda di igiene, di qualità, di controllo della filiera alimentare, di sicurezza alimentare, perfino di tutela degli stili di vita (basti pensare al crescente peso dei prodotti biologici o alla diffusione della scelta vegetariana) che pone le imprese di fronte a esigenze nuove.

Il mercato richiede allo stesso tempo più flessibilità, più capacità di adattamento, ma anche più sicurezza e più comunicazione: la gente vuole sapere cosa mangia, cioè da dove vengono, come sono selezionati, come sono preparati i cibi. E questo vale sia per le vecchie mense aziendali che per la microimpresa della ristorazione come il bar o la tavola calda.

Ne parliamo cercando come sempre di offrire ai nostri lettori una panoramica esauriente. Troverete nelle prossime pagine la testimonianza di due imprese assai diverse tra loro: un caseificio del consorzio del Parmigiano Reggiano, che attraverso la certificazione di qualità ha ricollocato nella modernità una tradizione antica di secoli, e il gruppo Ligabue, leader nel catering navale e aeroportuale, una realtà imprenditoriale di grandi dimensioni che opera in tutto il mondo in condizioni estreme, perché fornisce la ristorazione d'élite delle grandi navi da crociera ma opera anche negli aeroporti, nei campi petroliferi e nelle piattaforme di estrazione offshore. Infine, abbiamo cercato di rappresentare anche il punto di vista di un organismo tecnico come TÜV Italia, che ha accompagnato e sostenuto in questi anni le imprese nell'affrontare le nuove sfide poste dai mutamenti culturali e dalle normative specifiche del settore. ■

## contatto

### TÜV ITALIA

+39 02 241301

+39 02 24130399

info@tuv.it

www.tuv.it

# Un sapore antico di secoli, una moderna scienza industriale

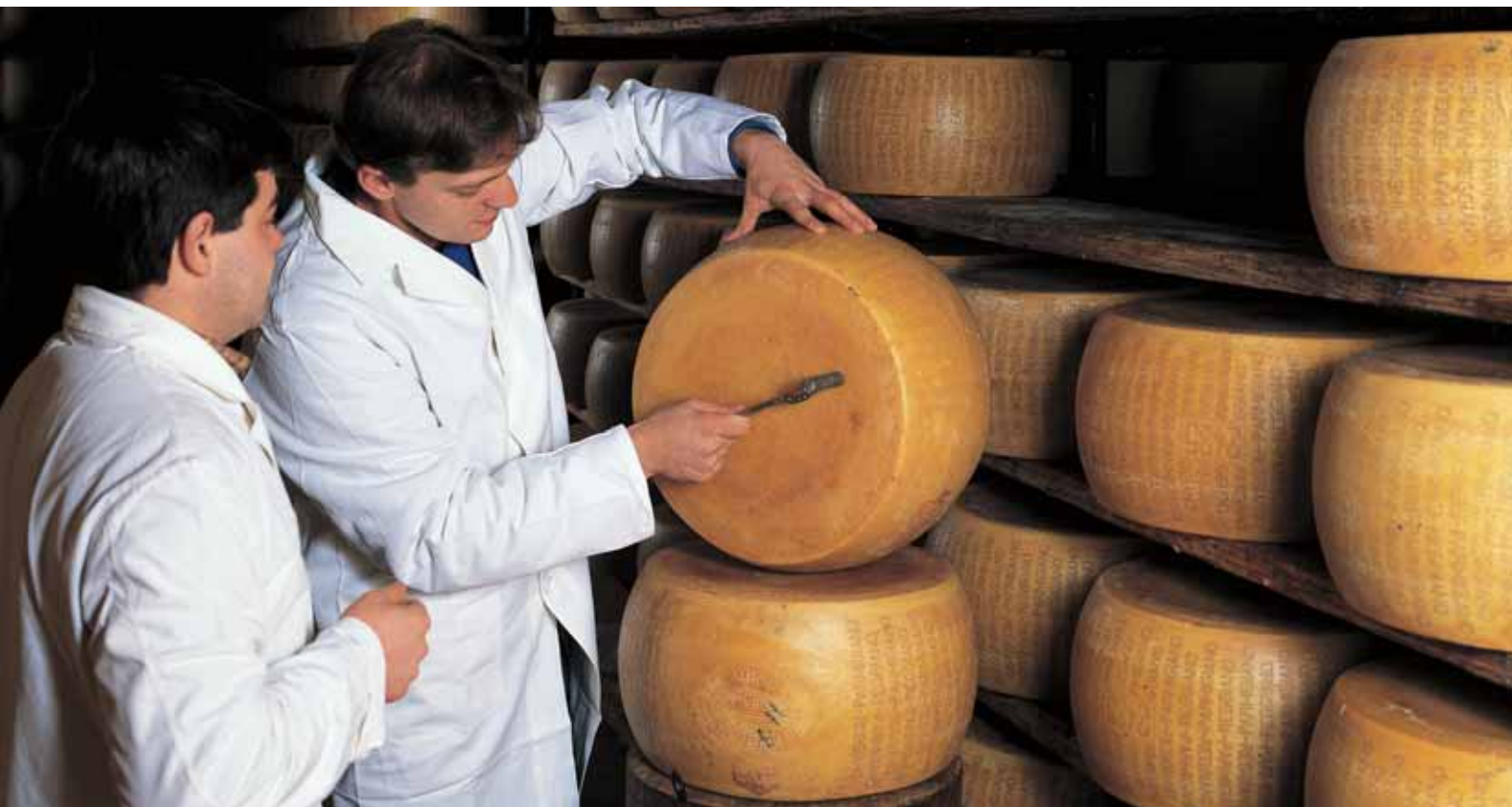
Boni S.p.A. la tradizione casearia italiana si rinnova: accanto alla sapienza del "casaro" una organizzazione nel segno della qualità.

*"...et eravi una montagna di formaggio Parmigiano grattugiato, sopra la quale stavan genti, che niuna altra cosa facevan, che fare maccheroni e ravioli".*  
[Lode del formaggio Parmigiano] in G. Boccaccio, *Decamerone, Giornata VIII, Novella III, 1348.*

Le grandi vasche che accolgono due volte al giorno il latte appena munto, le caldaie dove viene preparato, i locali dove riposa prima di essere immerso nelle vasche per la salatura, infine i magazzini per la stagionatura, dove rimane di norma per un anno e mezzo o due: quello che separa il Parmigiano Reggiano dalla nostra tavola è un lungo viaggio, il cui punto d'arrivo è uno dei sapori, uno dei profumi italiani più apprezzati nel mondo. Un viaggio che da sempre si ripete allo stesso identico modo e ancora oggi, senza additivi o conser-

vanti richiede tanto tempo e la sapienza di una antica tradizione familiare, ma si compie con le strutture, l'organizzazione e la cultura della qualità di una organizzazione industriale al passo con i tempi, certificata da TÜV Italia.

Siamo a Bezze di Torrile (PR), a un passo dalla nuovissima Università del Gusto di Colorno, e non è certo una coincidenza: lo stabilimento di Boni spa, uno dei più grandi produttori del consorzio del Parmigiano Reggiano, è la moderna espressione di una cultura dell'alimentazione che ha fatto di questa terra il cuore della gastronomia italiana. Fin dai primi passi nello stabilimento, ci si rende conto della parte che rivestono scienza e tecnologie, nella creazione del prodotto finito. Camici bianchi, sovrascarpe di plastica, provette e contenitori sterili: la visita inizia dal laboratorio di analisi, dove vengono esaminati ogni giorno i campioni del latte





utilizzato. L'eventuale presenza di alterazioni o di farmaci nocivi porterebbe all'eliminazione dell'intera partita. "La Boni spa – spiega Paolo Boni, responsabile qualità dell'azienda – ha certificato il proprio sistema qualità secondo le norme UNI EN ISO 9002 nel 1999. Nel 2002 è passata alla certificazione con la nuova norma ISO 9001:2000. Nel 2004 ha ottenuto la certificazione secondo lo standard BRC, richiesta dalla GDO inglese e la tappa successiva sarà la certificazione secondo lo standard IFS, richiesta dal mercato distributivo tedesco e francese".

Le norme internazionali per la certificazione alimentare rappresentano per Boni un biglietto da visita sui mercati mondiali; il 15% del Parmigiano prodotto qui viene esportato, sia all'interno dell'Unione Europea che sui grandi mercati extracomunitari: Stati Uniti, Canada, Sudafrica, Australia, Russia. Tra i clienti di Boni ci sono i principali marchi della grande distribu-

procedimento produttivo del Parmigiano è lo stesso da otto secoli: "La filosofia dell'azienda – avverte Paolo Boni – sta nel modo in cui conserviamo gelosamente la tradizione artigianale della produzione, che è fatta di conoscenze antiche, tramandate di padre in figlio, con i grandi volumi produttivi di una realtà industriale". Non a caso qui, a sovrintendere a tutto il procedimento, c'è Davide Bonazzi, un casaro "figlio d'arte", e l'importanza della sua figura è testimoniata dal fatto che presenza ad ogni fase della lavorazione, fin dall'arrivo del latte della prima mungitura, al mattino prestissimo. Non a caso Boni possiede una grande fattoria, dove vengono allevate un migliaio di mucche da latte secondo il disciplinare molto severo del Consorzio del Parmigiano Reggiano, che prevede perfino quali foraggi possono mangiare le mucche (sì, proprio come racconta la pubblicità del Parmigiano in tv, con i buffi sketch della mucca che si vuole infiltrare negli allevamenti del

## Ogni giorno il latte è analizzato in laboratorio

zione italiana ed internazionale, e il rispetto degli standard di qualità è ormai una garanzia che tutti in questo settore pretendono. "Spesso all'estero è la prima cosa che ti chiedono, dal loro punto di vista significa avere la certezza che noi lavoriamo in un certo modo, e questo rende più facile il rapporto con le grandi organizzazioni commerciali", precisa il dott. Boni. Oggi l'azienda è un'industria a pieno titolo, con i reparti destinati al taglio, alla grattugia e all'imbustamento dei prodotti finiti, con marchio proprio o con i marchi della grande distribuzione.

Questo però non significa mettere da parte la storia, il

Consorzio).

Il latte arriva al caseificio in due tornate: quello che viene versato di sera nelle grandi vasche ha il tempo di compiere un processo di "scrematura naturale": il grasso si deposita, ottenendo così un latte più leggero, che viene mescolato al latte intero della mattina. Il risultato è un latte parzialmente scremato, che darà vita al parmigiano. Nelle grandi caldaie vengono lavorati 10-11 quintali di latte per volta, che, alla fine della stagionatura, produrranno due forme di parmigiano, del peso di circa 38 chili. Il latte viene costantemente mosso, lavoro oggi affidato alle macchine ma che nel-

## La certificazione, passaporto per i mercati mondiali




caseina si coaguli, inizia la cottura, a 55 gradi: dura 11 o 13 minuti, a scelta del casaro. Una differenza che al profano appare insignificante, ma che è il segno distintivo di ogni casaro, che conserva gelosamente l'insegnamento che ha ricevuto quand'era un apprendista.

Il risultato della cottura resta poco più di un'ora a sedimentare, poi viene sollevato e messo nelle "fasce" che servono a dare la caratteristica forma del Parmigiano Reggiano. Per tre giorni resta ad asciugare, ma non viene mai lasciato solo: viene amorevolmente curato, le forme vengono rigirate periodicamente, poi vengono marchiate a pressione con uno stampo. Da qualche anno una placca di caseina consente anche di registrare sulla forma di Parmigiano i dati dello stabilimento e il giorno di produzione. E in futuro è prevista la tracciabilità fino alla stalla che ha fornito il latte. Passaggio successivo la salatura, che avviene attraverso l'immersione – della durata di circa 18-20 giorni – delle forme in vasche di acqua salata. E finalmente il Parmigiano può avviarsi alla stagionatura, che deve durare almeno per 12 mesi, ma in realtà di norma si prolunga per 20-24 mesi, periodo durante il quale le forme sono impilate in un immenso capannone non troppo illuminato, dove vengono periodicamente controllate e rivoltate. Ma per avere diritto a chiamarsi davvero Parmigiano, la forma stagionata deve ancora passare la severa ispezione dei tecnici del consorzio del Parmigiano Reggiano: sarà un martelletto lo strumento attraverso il quale il formaggio italiano più famoso nel mondo si guadagnerà il marchio di selezione del Consorzio, l'ultimo sigillo grazie al quale, finalmente, potrà arrivare sulla tavola dei buongustai di tutto il mondo. ■

l'antica tradizione veniva fatto a mano dal casaro: il latte viene scaldato a 35 gradi, vi si aggiunge il "siero innesto" (un residuo della lavorazione del giorno prima, ad alto contenuto di fermenti lattici, che serve ad aumentare l'acidità del latte) e poi il caglio, che viene conservato con il sale. A questo punto, dopo una pausa di una dozzina di minuti per lasciare che la

### contatto

**DAVIDE BARONCINI**

 + 39 051 2987411

 + 39 051 2987499

 [davide.baroncini@tuv.it](mailto:davide.baroncini@tuv.it)



# Sicurezza globale

## profilo



### RENZO MURGIONI

Laureato a pieni voti in Scienze Agrarie presso la Statale di Milano, indirizzo di conduzione aziendale. Per 5 anni in Autogrill come Direttore di ristoranti cittadini e poi supervisore delle aperture di nuovi locali. Passato alla Ligabue come Responsabile delle attività di catering appaltate a bordo di Traghetto, in seguito Direttore del nuovo stabilimento Air Catering di Milano Linate, dal 1996 responsabile della Direzione Centrale Qualità e Sicurezza. Dal 2005 la gestione delle Risorse Umane Internazionali è stata accorpata in un unico Ufficio con sede a Lugano sotto la direzione di Renzo Murgioni, con l'obiettivo di avere una gestione univoca in tutte le Aziende del Gruppo per quanto riguarda la gestione del Personale internazionale, della Qualità, della Sicurezza alimentare e della sicurezza sul lavoro.

Dalle navi da crociera extralusso alle piattaforme petrolifere, Ligabue catering gestisce ristorazione in tutto il pianeta. Qualità e formazione garantiscono un controllo totale, spiega Renzo Murgioni, manager del gruppo

**?** Dott. Murgioni, la storia del gruppo Ligabue viene da lontano, dalla tradizione veneziana dei rifornimenti navali. Quali sono stati i primi passi di questa avventura imprenditoriale?

**!** Il fondatore, Anacleto Ligabue, nel 1917, da buon emiliano quale era, cominciò l'attività fornendo formaggio grana alle navi che toccavano il porto di Venezia. Nel primo dopoguerra ebbe un'idea, assolutamente innovativa per l'epoca, proporre un servizio completo alla nave tale per cui avrebbe fornito non solo le vettovaglie ma anche la gestione del servizio completo di produzione dei viveri a bordo. L'idea fu subito accolta favorevolmente dagli armatori che, pagando una cifra fissa giornaliera per ciascun membro dell'equipaggio, delegavano un terzo alla gestione del servizio e potevano dedicarsi interamente al proprio core business.

**?** Oggi Ligabue è un'impresa globale: con oltre 3.300 addetti è presente in pratica in tutto il mondo, dagli Usa alla Cina, dal Kazakistan alla Nigeria. Quale pensate che sia, tra le vostre molteplici attività, il fiore all'occhiello del gruppo?

**!** Le attività della Ligabue sono tutte importanti, non ritengo di poter dire che un'attività sia più interessante di un'altra. Ciascuna è caratterizzata da difficoltà specifiche che la fanno unica e inimitabile. Se proprio devo scegliere un'attività che

possa essere considerata la più completa scelgo la gestione del servizio di catering ed hotelierie a bordo di navi da crociera, ma ciò non significa che le altre non siano altrettanto impegnative e affascinanti.

**?** Voi siete leader nel catering navale. Sulle navi da crociera, gestite anche ristoranti a cinque stelle. Il pubblico magari non vi conosce, ma sulla qualità del vostro lavoro – e del caviale che servite... – si gioca buona parte del prestigio degli stessi armatori. Quali regole seguite per garantire una qualità costante ai vostri clienti?

**!** La pianificazione degli acquisti e la gestione delle Risorse Umane a bordo sono la base per garantire un prodotto di qualità che rispecchi ed anticipi le richieste del cliente. Logicamente un colloquio ed un confronto costante con l'armatore ed i suoi rappresentanti a bordo ed a terra, unito ad un costante monitoraggio dei commenti dei passeggeri, fanno sì che il nostro prodotto sia sempre al di sopra degli standard richiesti. Inoltre, la vita di bordo, a contatto diretto con i passeggeri, con le loro richieste, con i loro "capricci", unita alla sensibilità dei nostri capiservizio, e del nostro personale in genere, aiuta molto a prevenire eventuali reclami e a elaborare tempestive soluzioni alternative ad hoc.



**?** La ristorazione, anche quella su vasta scala, è in una certa misura un lavoro creativo. Nel vostro caso, sono le aziende vostre clienti a “creare” i menu, oppure siete voi a fare ricerche di marketing sui gusti del pubblico?

**!** Il rapporto con il cliente è sempre continuo, noi abbiamo uno staff di Corporate Chefs che sono costantemente al lavoro per innovare i menu ed adattarli alle nuove tendenze, alla potenzialità e disponibilità dei mercati locali, alle necessità derivanti dalla tipologia di passeggeri e, logicamente, entro i limiti di costo che vengono imposti dal cliente.

**?** Confrontarsi con il mercato globale nel campo della ristorazione significa conoscere norme di sicurezza alimentare e usanze religiose diversissime tra loro, ma anche, negli ultimi anni, gestire minacce preoccupanti, come la mucca pazza o l’influenza aviaria. Che tipo di formazione riceve il vostro personale?

**!** Le difficoltà nella gestione di generi alimentari, soprattutto quando si opera in tutto il mondo, incluse le zone ad elevato rischio biologico, sono sempre presenti e pressanti. La gestione di generi alimentari nel rispetto di regole religiose e di fabbisogni legati a persone di etnia diversa non si caratterizzano come particolarmente difficili, anche grazie alla nostra lunghissima esperienza nel campo. Non sono le più ardue neanche quelle derivanti da segnalazioni di patologie animali (BSE, Afta epizootica, influenza aviaria etc.), in questo caso si tratta di diversificare le fonti di approvvigionamento in modo da avere materie prime sicure; più difficile è vincere le paure o superare le diffidenze del consumatore finale, che si vincono proponendo alternative nel menu, elaborate dai nostri Corporate Chefs. Le difficoltà maggiori sono invece riscontrabili nella gestione dei prodotti che devono essere

acquistati localmente, sia per imposizioni legislative, sia per necessità operative. In talune aree del mondo le condizioni igieniche dei produttori e dei fornitori e delle modalità di conservazione e di spedizione, sono distanti anni luce da quello cui noi siamo abituati. La strettissima vigilanza sul nostro personale ai fini di una corretta applicazione di tutte le norme di Buona Prassi Igienica, dell’applicazione puntuale delle norme HACCP, del controllo totale del processo produttivo, della verifica costante delle condizioni di stoccaggio e, inoltre, la formazione del nostro personale, sono “conditio sine qua non” per la produzione e la somministrazione di alimenti sicuri in ogni momento del giorno in qualsiasi parte del mondo, e noi di questo facciamo la nostra bandiera e il nostro maggior punto di orgoglio.

**?** Il gruppo Ligabue ha certificato o sta per completare la certificazione di quasi tutte le sue società. In che modo la certificazione di sistema qualità ha rafforzato il vostro posizionamento sul mercato?

**!** Noi abbiamo scelto di essere certificati ISO per poter disporre di un sistema efficace di controllo sul processo produttivo alla luce dei rischi che abbiamo evidenziato precedentemente. Il controllo totale del processo produttivo, rendendo possibile un’immediata evidenza degli scostamenti dagli standard ed una più pronta azione correttiva, oltre che preventiva, ha avuto un’influenza positiva nel garantire i livelli di qualità e quindi, riducendo o eliminando i reclami, ha contribuito a mantenere e rafforzare le quote di mercato. Negli ultimi anni, inoltre, la partecipazione a gare internazionali, in quasi tutte le aree del mondo, non è possibile se non si dispone di un sistema qualità certificato. ■

**ligabue**   
CATERING

# La ristorazione collettiva e la sicurezza alimentare

Mangiare fuori casa è ormai una realtà quotidiana per milioni di persone. Ecco perché sempre più aziende scelgono la certificazione.

## profilo



### FRANCESCA AMENDOLA

Laureata in Scienze e Tecnologie Alimentari, matura le prime esperienze professionali in un organismo di ispezione internazionale nell'ambito della qualifica di fornitori di prodotti a marchio per organizzazioni della GDO italiana ed estera e nel settore della certificazione volontaria di prodotti alimentari.

Dopo alcuni anni di libera professione, prevalentemente dedicata ad attività di auditing per certificazioni di prodotto e di formazione professionale e aziendale, consegue un Master Universitario in Produzioni Biologiche e approfondisce l'esperienza professionale anche nel settore della ristorazione scolastica biologica. In TÜV Italia è Coordinatore Tecnico per le certificazioni di prodotto agro-alimentare prevalentemente legate agli schemi BRC, IFS, EurepGAP, UNI 10939, UNI 11020, certificazione volontaria secondo Disciplina Tecnica.

Le mutate condizioni economiche e sociali nate dall'industrializzazione, lo sviluppo del dopoguerra e la diversa condizione femminile hanno modificato il concetto di cucina familiare e di utilità e significatività del pasto.

È nato e si è sviluppato così il "mangiare fuori casa".

Il ruolo della ristorazione fuori casa si è poi progressivamente evoluto in risposta alle nuove esigenze sociali e i mutamenti intervenuti nei modelli ristorativi, nell'arco dell'ultimo cinquantennio, sono stati radicali.

In particolare, negli ultimi 20 anni il panorama europeo della ristorazione fuori casa si è profondamente modificato, con una parallela "de-strutturazione" sempre più significativa del pasto tradizionale.

Sono 6 miliardi i pasti consumati in un anno fuori casa ripartiti su due grandi aree: 2,3 miliardi di pasti nella ristorazione collettiva (mense aziendali, ospedaliere e scolastiche) e 3,7 miliardi di pasti nella ristorazione commerciale (Fonte FIPE Confcommercio, 2005).

Gli individui, al di sopra dei 14 anni, che dichiarano di consumare un pasto fuori casa almeno una volta a settimana sono: 4,2 milioni per le colazioni, 11,4 milioni per il pranzo, 2 milioni per la cena e 6 milioni per la merenda pomeridiana (Fonte ACNielsen, 2005).

Il modello alimentare italiano, tuttavia, ci porta a considerare il pasto un rito al quale si attribuisce grande importanza individuale e sociale e, a differenza di quel che avviene in altri paesi, coinvolge ancora rituali e consuetudini condivisi dalla maggioranza della popolazione.

In tale contesto, all'incrocio fra nuove esigenze e vecchie tradizioni, si colloca il sistema della ristorazione collettiva.

Il consumatore dunque desidera un servizio differenziato e per certi aspetti innovativo, ma vuole essere

al contempo rassicurato in merito alla qualità del cibo e alle sue modalità di preparazione.

Da un lato, in maniera più "plateale" si diffonde l'esposizione delle derrate al pubblico e l'apertura di alcune zone cottura.

Dall'altro cresce la consapevolezza che qualità e sicurezza alimentare sono il risultato di un equilibrio che nasce dalla capacità di valutare, soppesare e risolvere in modo integrato problemi economici, igienici, funzionali, percettivi, gustativi e sociali, in una costante opera di mediazione che ha come elemento base il processo produttivo e tecnico.

## La ristorazione collettiva in Italia

Il panorama dell'offerta della ristorazione collettiva in Italia è composto da una decina di grandi aziende (circa per il 40% del mercato). Si tratta di aziende di notevoli dimensioni, molto articolate dal punto di vista organizzativo, che almeno potenzialmente e quasi sempre operano su tutto il territorio nazionale. Costituiscono quindi, non solo quantitativamente, ma anche qualitativamente il vertice della piramide.

Si aggiungono poi una cinquantina di aziende considerate di medie dimensioni ed una moltitudine, mai esattamente censita, di piccole e piccolissime realtà che operano in ambito locale.

## La complessità del sistema

La ristorazione collettiva include un gran numero di problematiche: dagli aspetti organizzativi e gestionali di un sistema pubblico di elevata complessità, alla gestione di un sistema di sicurezza alimentare con elevati contenuti di rischio, fino alla comunicazione interna ed esterna, che assume un ruolo determinante sia nella prevenzione dei rischi sia nelle azioni successive al manifestarsi del rischio, ovvero nella gestione delle crisi.



In situazioni di produzione di un elevato numero di pasti si concentrano la maggior parte di quei rischi e vulnerabilità del sistema alimentare che hanno determinato l'orientamento legislativo e normativo europeo negli ultimi anni e che si possono così sintetizzare:

- sistema di elevata complessità e punto terminale di una serie di filiere;
- punto di consumo concentrato di alimenti con facile evidenziazione degli eventi negativi;
- sensibilità ed emotività elevate, soprattutto nella ristorazione scolastica e ospedaliera.

Un menu adeguato è certamente una buona base di partenza per valutare la qualità del pasto, ma è insufficiente per definire un servizio di ristorazione di qualità.

Il piatto al consumo è, infatti, il frutto di diverse variabili, tra cui:

conto della logica relativa all'implementazione di sistemi qualità e di sistemi mirati alla salvaguardia della sicurezza alimentare.

La corretta implementazione del D. Lgs. 155/97 ha certamente rappresentato per le aziende una spinta propulsiva per lo sviluppo di una metodologia innovativa di intervento coerente con l'analisi delle criticità del sistema.

Accanto all'adempimento delle prescrizioni legislative TÜV Italia ha assistito, in questo settore, al notevole diffondersi di sistemi di certificazione volontari per completare le misure di gestione e controllo del sistema aziendale.

L'adozione di sistemi qualità secondo la norma ISO 9001, nel tentativo di soddisfare le esigenze di qualità e caratterizzazione del prodotto, ha offerto negli anni passati la possibilità di orientare la realizzazione dei pasti verso un metodo di produzione più efficace ed efficiente, di migliorare

## La soddisfazione del cliente al centro del sistema

- qualità delle materie prime in termini di tecnologie di conservazione, di classe merceologica e di formato;
- modalità di stoccaggio delle derrate;
- sistemi di preparazione e cottura in relazione alle attrezzature a disposizione e alla professionalità degli operatori;
- dimensione produttiva;
- tipologia organizzativa del servizio per quanto attiene la distribuzione, il tipo di legame, il porzionamento.

Il Servizio nel suo complesso deve essere dunque progettato e strutturato equilibrando il fattore "bontà" del pasto, che risponde alle necessità di gradevolezza per i fruitori e che costituisce il punto d'incontro tra dietetica e gastronomia e tra tradizione e innovazione e il fattore "sicurezza" del pasto, confezionato con alimenti e procedure affidabili che ne garantiscano la salubrità nel rispetto delle norme igieniche e nutrizionali.

Presupposti indispensabili risultano pertanto la garanzia di buone prassi di lavorazione e di idonee procedure di autocontrollo, la coerenza con i criteri di qualità delle materie prime prevista nei capitolati d'acquisto, gli indirizzi scientifici in materia nutrizionale, nel rispetto delle consuetudini locali.

### Le certificazioni nella ristorazione collettiva

La complessa tematica relativa alla gestione e al controllo della ristorazione collettiva deve necessariamente tenere

le prestazioni e le capacità organizzative e di soddisfare le esigenze dei clienti e di tutte le parti interessate.

Più recentemente, in uno scenario in cui la sicurezza alimentare diviene un prerequisito fondamentale, molte aziende hanno ritenuto valorizzante la certificazione di alcuni aspetti specifici legati soprattutto alla rintracciabilità delle materie prime e alla tracciabilità dei pasti. La norma italiana UNI 11020 "Sistemi di rintracciabilità nelle aziende agro-alimentari" ha trovato un'interessante applicazione nei servizi di produzione ed erogazione di pasti per la collettività, potendo fornire uno strumento valido nell'adempimento delle necessità legate alla gestione delle informazioni relative ai prodotti utilizzati nel sistema aziendale nel suo complesso.

Le conoscenze sempre migliori dei rischi, in campo alimentare, e la necessità di trovare strategie di prevenzione ancora più efficaci, hanno portato all'emanazione di nuove norme comunitarie e nazionali in materia di igiene dei prodotti alimentari: queste rendono protagonista chi produce e somministra alimenti, impegnandolo a farsi garante della qualità igienica (vedi Reg. CE 178/2002 e nuovi Reg. CE 852/2004 e 853/004).

Occorre dunque oggi, anche alla luce delle politiche comunitarie in materia di sicurezza alimentare, ampliare gli orizzonti di azione dell'azienda di ristorazione con una filosofia di approccio che deve necessariamente considerare come elemento fondamentale la comunicazione, a monte e a valle

del proprio processo produttivo.

In ambito internazionale la pubblicazione della norma ISO 22000 "Sistemi di gestione della sicurezza alimentare – Requisiti per ogni organizzazione della filiera agro-alimentare" è perfettamente allineata con le nuove istanze di sicurezza alimentare definite a livello europeo.

L'obiettivo base dell'implementazione di un sistema di sicurezza alimentare è facilitare la fornitura di un elevato livello di protezione della salute per il pubblico in relazione agli alimenti prodotti e somministrati. La norma conferma inoltre la validità dei principi del Codex Alimentarius per lo sviluppo del sistema HACCP e crea un elemento di congiunzione tra i sistemi di gestione della qualità implementati in accordo alla ISO 9001 e i sistemi di autocontrollo

Le intossicazioni e le tossinfezioni alimentari sono, purtroppo, ancora oggi fenomeni attivi che si presentano nelle realtà della ristorazione collettiva e nel pasto consumato fuori casa. L'origine delle malattie alimentari può generarsi in qualsiasi punto, in qualsiasi momento o in qualsiasi operazione condotta non correttamente: ad esempio la preparazione degli alimenti, troppo anticipata rispetto al momento del servizio; il cattivo controllo della temperatura di conservazione a caldo e a freddo; il riscaldamento inadeguato dei cibi; la contaminazione degli alimenti crudi su quelli pronti per il consumo e, ancora, la contaminazione con utensili o da parte delle persone che lavorano la materia prima.

Un sistema di comunicazione proattivo e costruttivo tra tutte le organizzazioni ed entità coinvolte può

## Gli elementi chiave per un percorso di certificazione

### contatto

FRANCESCA AMENDOLA

+39 02 24130271

+39 02 24130397

francesca.amendola@tuv.it

aziendale sviluppati ai sensi del D. Lgs. 155/97 e del più recente regolamento comunitario Reg. 852/04 in vigore dal 1° gennaio 2006.

L'azienda di ristorazione che decide di intraprendere un percorso di certificazione del proprio sistema di gestione della sicurezza alimentare dovrà porre particolare attenzione ad alcuni elementi chiave:

- comunicazione interattiva a monte e a valle della filiera (con i fornitori e con i clienti) basata sulle informazioni scaturite dall'analisi dei pericoli e finalizzata ad una maggiore efficacia nella gestione della sicurezza alimentare;
- sistema di gestione attivo ed efficace costantemente aggiornato, mutuato dai principali requisiti della norma ISO 9001;
- principi HACCP: secondo i 7 principi del Codex Alimentarius;
- prerequisiti operativi: attività di base e trasversali che mirano alla sicurezza igienica e che sono il sostegno del piano HACCP (es. pulizia e sanificazione, controllo degli infestanti, formazione del personale, gestione dei rifiuti...).

Punto fondamentale di innovazione risulta la necessità che l'azienda mantenga un dialogo continuo e aperto con clienti e fornitori, ma anche con le Autorità, in modo che i rischi più rilevanti siano identificati e adeguatamente tenuti sotto controllo.

contribuire ad un miglioramento nella gestione di questa fase finale particolarmente critica della catena alimentare.

### Evoluzioni per il futuro del settore

Il sistema di ristorazione fuori casa oggi assiste a evoluzioni in ambito tecnologico e produttivo che riguardano lo sviluppo di logiche di componibilità e flessibilità tra le attrezzature di produzione, di maggiore sanificabilità di attrezzature e impianti, di messa in rete di macchine specializzate per un monitoraggio globale del processo di produzione, di riduzione dei consumi energetici e degli sprechi nell'intero complesso ristorativo.

L'evoluzione in atto non porterà cambiamenti radicali nel prodotto alimentare in sé perché esso non potrà e non dovrà perdere i suoi valori tradizionali, ma si dovrà concentrare sui processi produttivi, distributivi e commerciali secondo ottiche evolutive specifiche per ogni settore.

Al centro del sistema rimane la soddisfazione dell'utente sul piano delle aspettative, in termini di gusto, flessibilità, accuratezza, immagine e tempestività del servizio considerando come "prerequisiti", e dunque fattori di costo non eliminabili, la sicurezza dei prodotti e l'affidabilità del servizio. ■

# Italia news

## Autobus ai raggi x per i trasporti pubblici campani

Due divisioni di TÜV Italia coinvolte, più due enti esterni ed un consulente ed oltre tre mesi di lavoro: tutto questo per portare a termine un'attività multidisciplinare che si è conclusa con il rilascio, ai diversi costruttori di autobus, dell'attestazione relativa a consumi, vibrazioni e rumore richiesta da un bando di concorso tra i più importanti in Europa, emesso dalla Regione Campania per la fornitura di autobus a locali aziende municipalizzate per il trasporto.

In totale sono stati provati 28 autobus di quattro diversi costruttori, veicoli con alimentazione a gasolio, a metano ed elettrica, e due diverse categorie di mezzi, urbani ed extraurbani.

Le norme di riferimento utilizzate sono state le CUNA, per quanto riguarda le prove di rumorosità e consumo, e le ISO per quelle di vibrazioni.

Le prove hanno riguardato il rumore esterno a veicolo fermo ed in partenza, nonché la valutazione della rumorosità interna, quest'ultima eseguita con modalità differenti a seconda della categoria dei veicoli, così come imposto dalle norme.

Anche per le prove di consumo le norme prevedono diverse modalità di esecuzione a seconda della tipologia dei veicoli, per quelli urbani si è valutato il consumo medio attraverso un percorso di 3 Km mentre per quelli extraurbani il percorso è stato di 6 Km.

La prova di vibrazione è stata sicuramente quella più articolata



dovendo valutare le accelerazioni medie in diversi punti del veicolo. Queste ultime sono individuate in tre macroaree: posto guidatore passeggeri e struttura veicolo, per un totale di 31 punti da esaminare per veicolo.

La divisione Automotive di TÜV Italia ha organizzato gli interventi di verifica sul campo, ha partecipato alle prove e redatto i verbali (90!) mentre i laboratori della divisione PS-TEC hanno effettuato le misure di rumore e le misure di consumo relative all'autobus elettrico.

### CIRIACO PENTA

 +39 02 24130272

 +39 02 24130395

 ciriaco.penta@tuv.it



## TÜV Italia a CO2 Expo 2005

Dal 29 settembre al 1° ottobre presso la Fiera di Roma si è svolta la prima edizione di questa manifestazione, una mostra convegno dedicata alle quote di emissione di CO<sub>2</sub> dove TÜV Italia è stata presente con uno stand e ha portato il suo contributo nell'ambito degli incontri di approfondimento.

La manifestazione è stata un'occasione d'incontro e di scambio tra Istituzioni, chi è impegnato, a vario titolo e con diversi ruoli, nel settore, e rappresentanti di aziende che operano nelle energie rinnovabili, nell'efficienza energetica dei processi industriali e come fornitori di tecnologie e servizi.

Contemporaneamente a CO2 Expo si sono svolte altre manifestazioni sulle problematiche relative alla produzione di energia pulita e al contenimento dell'inquinamento, per riaffermare l'attualità degli sforzi necessari a ridurre gli effetti dei cambiamenti climatici sul nostro pianeta.

## Bcube, la cyclette ha messo il camice bianco

Dal boom delle palestre alle macchine per la riabilitazione: l'evoluzione di un marchio di successo, oltre i confini del fitness. Intervista all'imprenditore Silvano Briganti.

### profilo



#### SILVANO BRIGANTI

L'azienda Briganti risale addirittura al 1852, quando Gregorio Bissoni fonda a Bagnarola una piccola falegnameria. Quando l'attività passa ai nipoti, Gino e Giuseppe Briganti si dedicano alla realizzazione di timoni per i pescherecci, poi ai calessi trainati da cavalli e ai tini per la raccolta delle uve vendemmiate. Dagli anni '60 inizia la produzione di botti per aceto balsamico tradizionale e per distillati. Nel 1985 Alberto e Silvano Briganti producono la prima sauna, poi una linea di arredi per impianti sportivi. Nel 1988 nasce 3B Fitness Systems®, con l'ingresso in società del cugino Nello Briganti. Arrivano così anche lettini per massaggi, bagni turchi, attrezzi e accessori per l'aerobica. Il 1° febbraio 2002 3B Fitness Systems® S.p.A. assume la denominazione di Bcube® S.p.A.

**?** La cultura della salute e della cura del corpo ha conosciuto un grande sviluppo in Italia a partire dagli anni Ottanta: Bcube® ha mosso i suoi primi passi proprio in quell'epoca, oggi è un'azienda che ha un'offerta di prodotti e servizi molto ampia. Qual è la filosofia che ha guidato la vostra crescita e l'evoluzione dei mercati?

**!** L'edizione 2002 di "Europolis", una delle manifestazioni fieristiche nazionali più importanti per il fitness professionale ha rappresentato per 3B Fitness Systems un appuntamento destinato a segnare una svolta epocale per la sua parabola imprenditoriale. Infatti, la nostra azienda, leader di mercato nella produzione di arredi ed attrezzature per il fitness, dal primo giorno del mese di febbraio di quell'anno, ha cambiato la propria ragione sociale: 3B Fitness Systems® S.p.A. ha assunto la denominazione di Bcube® S.p.A.

La variazione del nome ha rappresentato la maniera più evidente per sancire il reale cambiamento di cui l'azienda è stata (ed è tuttora) artefice e protagonista in particolare negli ultimi tre anni. La decisione presa dal sottoscritto, insieme ai vertici aziendali, anche coraggiosa per tutto quello che comporta l'abbandono di un marchio che ormai aveva raggiunto una notorietà molto ampia nel settore del fitness, è maturata soprattutto alla luce della definizione di nuovi e più ambiziosi obiettivi in termini di posizionamento sul mercato di riferimento. Da 3B a B3, cioè da un fattore moltiplicatorio si è passati ad uno esponenziale, a testimoniare un progetto di crescita complessivo.

Oggi Bcube® non è soltanto un nome, ma è una vera e propria scelta di cambiamento per l'azienda, che si concretizza anche nei nuovi prodotti della linea cardio "1903" e di quella isotonica "Equilibrium". Bcube® va considerato dunque soprattutto un progetto, anzi un sogno, un'ambizione che diventa un progetto di cambiamento. Sta nelle capacità del nostro team di lavoro il vederlo realizzato nella maniera più ampia possibile, con

l'aiuto di tutte le componenti. Negli ultimi anni abbiamo sempre cercato di percorrere una strada autonoma, indipendente dagli orientamenti generali del mercato, guardando ai bisogni reali e a quelli latenti della nostra clientela. Il nostro scopo è contribuire ad elevare la professionalità dei nostri interlocutori, siano essi proprietari di centri fitness o istruttori. Se mi si consente di giocare un po' con le parole, 3B Fitness Systems® e Bcube® sono uno complementari all'altra: 3B o B3, due facce della stessa medaglia.

**?** Dai tempi pionieristici delle vecchie cyclette, il fitness si è evoluto: cardiofrequenzimetri, software e tecnologie sempre più sofisticate. Ma tra tante offerte, come si deve orientare un utente per scegliere una palestra di qualità?

**!** Sostanzialmente l'utente deve vedere il tipo di servizi offerti dal fitness club. Oggi, sempre di più, si assiste ad una segmentazione del nostro mercato, con una particolare molteplicità e qualità dei servizi offerti. Occorre poi sapere anche leggere un po' fra le righe, per così dire: vedere cioè che tipo di attrezzature sono presenti in palestra, se viene offerto un servizio di personal training con macchine a cavi, se c'è un'area relax (sauna e bagno turco), quali attività di gruppo vengono praticate e così via. Si deve puntare soprattutto a quei centri che offrono una gamma articolata di abbonamenti (modulati in modo differenziato sulle esigenze di ciascuno).

**?** Oltre a vendere i prodotti, voi offrite assistenza e formazione alla vostra clientela, che è composta soprattutto da istruttori e gestori di fitness center. Che preparazione devono avere oggi gli operatori del settore?

**!** Sarebbe certo auspicabile che si trattasse di diplomati in scienze motorie. Oggi in palestra occorre soprattutto professionalità, ai massimi livelli. Da parte nostra



cerchiamo di offrire un contributo attraverso i corsi che organizziamo, riferiti in modo specifico all'utilizzo dei nostri prodotti e degli attrezzi (mi riferisco ad esempio alle giornate di formazione per le attività di gruppo come indoor cycling, Fitboxe®, step e push power, ma anche ai workshop relativi alle macchine isotoniche Equilibrium).

**?** **Dai primi passi strettamente legati al mondo del fitness, i vostri prodotti oggi si sono indirizzati verso il più complesso ambito terapeutico-riabilitativo. Come ci siete arrivati e che cambiamenti avete dovuto intraprendere, dal punto di vista organizzativo e progettuale, per affrontare questa nuova sfida?**

**!** Ci siamo arrivati, perché siamo convinti che oggi un fitness club deve essere multiservice: deve avere un'area relax, una sala massaggi, oltre che ovviamente la sala aerobica e quella per gli attrezzi cardio ed isotonici. Siamo convinti che il settore della rieducazione funzionale sia in forte espansione e che possa garantire un'alta marginalità per la palestra. Direi che è un'area su cui è importante valutare degli specifici investimenti. Fra l'altro, esistono poi anche strutture di tipo ospedaliero o centri di riabilitazione dove si stanno aprendo per noi interessanti fronti di business...

**?** **La vostra azienda ha ottenuto da TÜV Italia la certificazione di sistema qualità ISO 9001, ma anche, tra le prime aziende al mondo del settore fitness, ha affrontato il settore dei dispositivi medici con la Marcatura CE secondo la Direttiva 93/42 e la ISO 13485 per il sistema azienda, sempre con la partnership di TÜV Italia e TÜV Product Service. Qual è il valore aggiunto che vi aspettate da questi riconoscimenti?**

**!** Nell'ambito del processo interno di miglioramento degli aspetti organizzativi e di produzione di Bcube®, con l'ottenimento della certificazione di qualità ISO 9001/2000 e ISO 13485 per il sistema azienda (riferito ai processi produttivi per il settore medicale), abbiamo raggiunto un'importante tappa del nostro programma di crescita.

Il fatto costituisce un elemento di enorme soddisfazione per l'azienda e, sono sicuro, lo sarà anche per tutti i miei collaboratori: nel nostro settore, Bcube® è infatti una fra le poche aziende a livello mondiale ad avere ottenuto questa certificazione (prima in Italia e terza in Europa). Ma per l'azienda di Macerone di Cesena, la vera sfida comincia adesso: la certificazione, infatti, non rappresenta un punto d'arrivo, ma piuttosto una conferma dal punto di vista normativo circa le nostre scelte di qualità. Si tratta di un momento specifico all'interno di un processo molto articolato di miglioramento continuo non solo dei prodotti ma anche di noi stessi, che va vissuto da tutti giorno per giorno e che deve entrare a far parte, per così dire, del nostro DNA professionale.

Passo immediatamente successivo è stata la certificazione CE da parte di TÜV per le biciclette per l'attività cardiovascolare prodotte da Bcube®, per la categoria "Dispositivi per la riabilitazione" sulla base della Direttiva 93/42/CEE (Direttiva europea concernente i dispositivi medici). Mentre le altre attrezzature della stessa linea sono in fase di certificazione.

Questo risultato si colloca nel contesto di un percorso in cui l'azienda crede e in cui ha investito 200.000 euro in 3 anni, distribuiti tra investimenti tecnologici e ore di lavoro dei suoi ricercatori.

Il percorso intrapreso ha cominciato a dare ottimi risultati, favorendo la collaborazione di Bcube® con importanti società internazionali che operano in ambito riabilitativo medicale. ■

## contatto

ATTILIO DURANTINI

+ 39 051 2987411

+ 39 051 2987499

@ attilio.durantini@tuv.it





Il metodo "tartaruga" per il successo

# Ottimizzare i processi

Ogni azienda afferma, almeno formalmente, sui suoi materiali di comunicazione, di poter offrire la massima qualità e soddisfazione del cliente.

Tuttavia il rispetto delle procedure, l'organizzazione e la documentazione restano passaggi fondamentali per poter assicurare davvero la qualità.

## contatto

**INGO MÜLLER**  
Marketing & Sales  
TÜV Management Service

+49-89-5791-45 76  
+49-89-5791-25 44  
ingo.mueller@tuev-sued.de  
www.tuev-sued.de/  
prozessforum

Il successo di un'azienda, la penetrazione dei suoi prodotti e servizi sul mercato, i processi interni, una situazione economica florida: tutto questo dipende in gran parte da come la qualità viene assicurata e documentata in modo riproducibile. I sistemi gestionali intelligenti assumono un enorme significato in questo contesto.

Tutti i sistemi di gestione, siano essi ISO 9001:2000 per la qualità, ISO 14001 per l'ambiente o OHSAS 18001 per la sicurezza dei lavoratori, concentrano la loro attenzione su "processi di routine". Tali processi hanno bisogno di

essere analizzati e documentati. Lo scopo dell'analisi di un processo è ottenere una visione più chiara possibile di tutti i processi all'interno dell'azienda. Il metodo "tartaruga" mette insieme una vasta gamma di fatti relativi al processo da esaminare.

### Quali sono i processi?

Questo modello viene usato per presentare i concetti che stanno dietro a tutte le attività. Sebbene i processi non siano riproducibili nei dettagli, tuttavia, tutti i requisiti dell'azienda, dal punto



di vista della qualità, della sicurezza o dell'ambiente, possono essere visualizzati in questo modello. Il seguente elenco di fatti mostra i processi esistenti in un'azienda. Mostra anche come essi siano tra loro collegati e quanto un processo ben definito contribuisca al successo dell'azienda stessa.

## Il metodo tartaruga

I processi all'interno di un'organizzazione sono sempre sviluppati e definiti dalle persone. E una larga condivisione da parte dei dipendenti può essere raggiunta solo quando tutti i partecipanti sono perfettamente consapevoli del ruolo che giocano all'interno del processo generale. Efficienza, efficacia e qualità, così come il miglioramento delle prestazioni hanno un ruolo vitale quando si parla di customer satisfaction e continuo miglioramento di un'azienda. Tutto deve essere ottimizzato. Questo è possibile solo se l'azienda guarda alle sue attività considerandole un processo in divenire, quindi analizzandole e traendo un miglioramento da queste informazioni. Tutto ciò rende possibile ridurre la complessità e i costi di un processo.

Il metodo "tartaruga" si è dimostrato molto efficace a questo scopo.

Questa tecnica mette insieme una vasta gamma di fatti relativi al processo da esaminare. Inoltre, aumenta l'attenzione dei dipendenti ver-

so l'importanza di interfacciarsi con gli altri, mette in risalto le interdipendenze, assicura trasparenza e determina i valori considerati. Le debolezze dei processi sono rilevate molto più facilmente ed è quindi più facile trovare una soluzione.

## Esecuzione

La testa e la coda della tartaruga rappresentano gli input e gli output di un processo.

Le quattro gambe formano i supporti al processo:

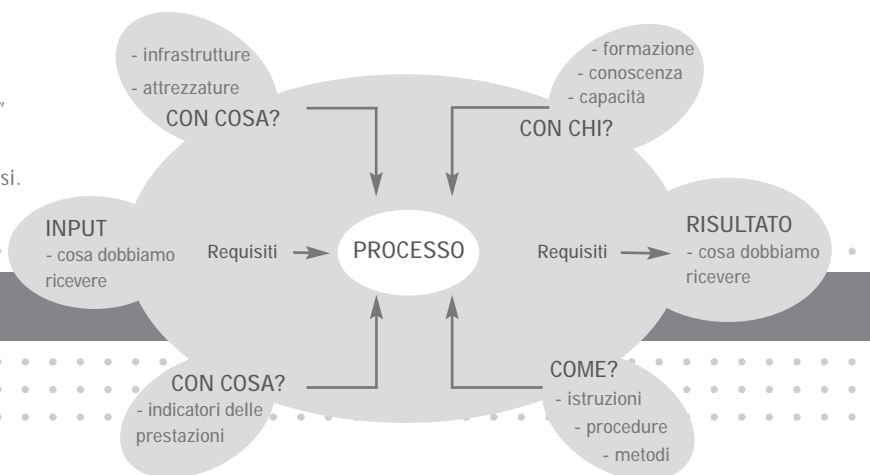
1. risorse materiali (attrezzature, materiali, infrastrutture);
2. risorse umane (personale qualificato);
3. know-how esistente (descrizione delle procedure, dei metodi e delle tecniche);
4. indicatori delle prestazioni (numeri e misure).

Il risultato è il profilo delle forze e debolezze del processo in definizione.

Il modello "tartaruga" si trova sul sito internet di TÜV Management Service [www.tuev-sued.de/prozessanalyse](http://www.tuev-sued.de/prozessanalyse).

Le pagine sono continuamente aggiornate. Coloro che sono interessati possono esporre le loro idee e raccontare le proprie esperienze intervenendo nel forum su: [www.tuev-sued.de/prozessforum](http://www.tuev-sued.de/prozessforum). ■

Il metodo "tartaruga" di TÜV SÜD aiuta a ottimizzare i processi.



## info

### Trasparenza e processi strutturati

In linea di principio, un processo è l'applicazione dei requisiti richiesti nella routine lavorativa giornaliera. Processi trasparenti e ben strutturati, regolarmente monitorati sono fondamentali se si deve raggiungere un obiettivo ben definito. Di solito nelle aziende si distinguono 3 tipi di processi:

#### Processo base

con questo tipo di processo si crea redditività. Inizia e finisce con il cliente. Tra i sottoprocessi sono inclusi: il processo di sviluppo, il processo d'acquisto, il processo di consegna, etc..

#### Processo gestionale

include, per esempio, lo sviluppo e la pianificazione del personale, il processo di target agreement, le revisioni interne e la pianificazione finanziaria.

#### Processo di supporto

include, per esempio, assicurazione qualità, formazione, informazione o manutenzione del macchinario e delle attrezzature, monitoraggio delle risorse, etc..



# Il nostro uomo in Asia

Grandi opportunità in un mercato in forte espansione

Lo skyline di Hong Kong non è inusuale per il Dott. Schattner, il nostro uomo in Asia, ma fa piuttosto parte della routine giornaliera.

Il mercato asiatico è in fortissima crescita: mentre l'Europa sta ancora aspettando un nuovo miracolo economico, l'Estremo Oriente resiste.

Chi è il rappresentante TÜV SÜD in questo mercato in rapida espansione?

Il Dott. Ruprecht Schattner, il nostro uomo in Asia.

**C**irca 2000 anni fa un potentissimo impero globale determinò le sorti di molti abitanti del pianeta: era militarmente imbatibile e potente dal punto di vista economico e della salute. Non stiamo parlando dell'impero romano che, sebbene esistito contemporaneamente, non può essere paragonato all'altro.

Stiamo parlando della Cina, già allora era un gigante sulle mappe anche se totalmente sconosciuto all'Europa per secoli. E anche oggi più della metà della popolazione mondiale vive in Asia: un territorio dalle grosse potenzialità dal punto di vista culturale ed economico. È quindi normale che attragga molte



Pc portatile e cellulare sono i compagni che permettono al Dott. Schattner di restare in contatto con tutti gli uffici in Asia.



aziende.

TÜV SÜD è presente qui dal 1979, prima per la gestione delle consegne di componenti giapponesi destinati a stazioni nucleari tedesche, poi con filiali separate a Hong Kong (1990) e Tokyo (1991). “È un mondo affascinante, pieno di opportunità”, ci dice il Dott. Ruprecht Schattner (54) Direttore generale di TÜV Asia Pacifico, responsabile dal 1991 del mercato asiatico presso TÜV Product Service e dal 2002 delle operazioni TÜV SÜD nella regione Asia Pacifico.

I principali clienti di TÜV SÜD vengono dal settore dell'elettronica e delle telecomunicazioni, ma anche dall'industria automobilistica e ingegneristica come Ricoh, Samsung, LG, Toyota, Einhell e Omron. TÜV Asia lavora anche per l'azienda ferroviaria dell'alta velocità di Taiwan.

## Vivere e lavorare in un altro mondo

In quanto europeo, il Dott. Schattner si ritrova a vivere e lavorare in un mondo molto diverso dal suo: le distanze fra i vari centri economici sono enormi, così come le differenze fra le nazionalità. “Il più delle volte l'idea che noi abbiamo nei confronti degli asiatici e del loro mercato sono sbagliate: se facciamo un paragone con l'Europa, che è molto omo-

genea in termini culturali e linguistici, vediamo che qui invece le differenze tra le varie nazioni sono impressionanti”, dice Schattner facendo riferimento alle diverse radici linguistiche e religiose delle differenti culture asiatiche. Va aggiunto inoltre che le distanze tra i vari paesi sono altrettanto grandi, fatto che molti europei sottovalutano: “Alcuni colleghi che vengono a Tokyo mi dicono «andiamo a Singapore a fare un giro...»; gli devo poi spiegare che il volo da Tokyo a Singapore è uguale al volo tra Monaco e New York!” Perciò il nostro uomo in Asia passa un sacco di tempo viaggiando fra le varie città dove ha appuntamenti, oppure passa il suo tempo lavorando al portatile per mantenere contatti con la casamadre: “Non è certamente come lavorare da casa!” dice sorridendo il Dott. Schattner.

## Il fascino dell'Estremo Oriente

Che cosa spinge un europeo a vivere in un posto così fuori dall'ordinario? “Sono affascinato dallo spirito pionieristico, dall'atteggiamento positivo verso il futuro, dall'ambiente incredibilmente produttivo, tutte cose che al momento in Europa mancano” dice Schattner. È stato per caso che è arrivato in Asia. “Quando TÜV Product Service cominciò la

## info

TÜV Asia Pacifico ha organizzato le proprie filiali in Asia dividendole in quattro regioni.

Qui di seguito una lista dei contatti con il nome dei direttori generali:

### AREA NORD

GIAPPONE

dieter.eckert@tuev-sued.de

COREA

andreas.ruhl@tuev-sued.de

### AREA CENTRALE

CINA

andreas.ruhl@tuev-sued.de

HONG KONG

hughes.vincendeau@tuev-sued.de

TAIWAN

bill.lin@tuev-sued.de

### AREA SUD-EST

FILIPPINE

jocelyn.delosReyes@tuev-sued.de

THAILANDIA

lars-oliver.huber@tuev-sued.de

### AREA SUD-OVEST

INDIA

ishan.palit@tuvindia.com

propria attività in Asia nel 1989, fui coinvolto in un progetto a Hong Kong ed è qui che ho fatto la mia prima esperienza". Dopo poco il matematico e fisico Schattner è rimasto stregato dall'Estremo Oriente: seguendo un approccio del tipo "imparare facendo", è diventato profondo conoscitore della regione economica asiatica, un vantaggio sia per lui sia per TÜV SÜD.

Il Dott. Schattner non ha dubbi sul fatto che l'Asia e il Pacifico abbiano un futuro brillante davanti a sé: "Sono sicuro che Cina, India e Giappone rappresenteranno il 50% dell'economia mondiale in questo secolo.

Solo allora il bilancio nella storia dell'economia mondiale sarà chiaro". Naturalmente ci sono fattori imponderabili sul mercato asiatico, visto che qui ci sono anche paesi con dei problemi.

Tuttavia, il Dott. Schattner rimane convinto della sua idea: "Parametri economici fondamentali come la popolazione e la crescita economica non cambieranno nonostante l'instabilità politica del momento".

In Giappone spesso tradizione e modernità si incontrano.

## TÜV SÜD mira ad eliminare i particolarismi

Sotto questo aspetto, il Dott. Schattner adotta una strategia di integrazione. "Noi non vogliamo perseguire una politica particolaristica in un mercato che guarda avanti, bensì operare insieme". Questo però, al momento, non è un obiettivo molto semplice da raggiungere, come ha dimostrato la recente controversia fra Cina e Giappone relativamente a come fosse riportata la storia post-bellica in certi testi giapponesi: "Bisogna operare con un alto livello di correttezza politica e grande diplomazia", commenta Schattner.

## Un'azienda internazionale con una faccia nazionale

In Asia TÜV SÜD opera come "un'azienda internazionale con una faccia nazionale". Il Dott. Schattner ci spiega cosa significa: "Siamo fortemente presenti a livello regionale e diamo lavoro a 800 persone, 790 delle quali di origine locale, ossia personale asiatico. Cerchiamo comunque di mantenere forti lega-

**I mercati in Asia stanno esplodendo**

**è prevista una crescita del 30%**





mi con la nostra casamadre in Germania". Poi sintetizza così gli obiettivi di TÜV Asia Pacifico: "Vogliamo riprodurre la qualità tedesca con personale asiatico". E la forte competizione sul mercato asiatico lascia molto spazio per ulteriori sviluppi, ponendo al tempo stesso delle sfide. In un'economia globalizzata, gli esperti stimano che il volume di scambi di una nazione cresce solitamente il doppio del prodotto interno lordo. "Perciò, se parliamo di una crescita economica del 10% in Cina, parliamo del 20% di crescita nel volume di scambi", spiega Schattner. "In altre parole, chiunque faccia crescere il proprio commercio del 20% ha successo, ma questo è nella media". Il ragionamento di Ruprecht Schattner è che anche i concorrenti TÜV in Asia stiano crescendo: "La domanda veramente interessante è: chi cresce più forte e più velocemente del mercato? Ed è qui che si vuole posizionare TÜV SÜD: in testa!"

### Non è un lavoro per gli amanti della casa

In questo contesto, sembra normale che il Dott. Schattner sia più spesso fuori sede che in ufficio: "Qualche volta mi capita di sve-

gliarmi in un hotel e dover far mente locale su dove mi trovo", scherza il nostro uomo in Asia. "Poi vado nella filiale o da un cliente. Cerco di passare almeno metà del mio tempo con i clienti o nell'acquisizione di nuovi. Di solito ci riesco ma il tempo che passo negli aeroporti o sugli aerei è davvero tanto. In questo mi aiuta moltissimo il mio pc portatile". Inevitabilmente, anche le serate del Dott. Schattner sono occupate da cene di lavoro con clienti e non di rado anche interi weekend se ne vanno lavorando. "Il tipico weekend dove lasci l'ufficio il venerdì sera e torni il lunedì mattina, nel mio caso è un'eccezione".

### Pensa alla pensione in Asia?

Tuttavia, la sua vita qui gli piace tanto che sta pensando di passare gli anni della pensione in Asia: "Sebbene manchi ancora molto tempo, è una prospettiva interessante". Poi il nostro uomo in Asia ci saluta perché c'è un aereo che lo aspetta per portarlo alla prossima destinazione: Luzon, nelle Filippine. ■

Che sia India (sinistra) o Shanghai in Cina (destra), TÜV SÜD vuole portare la qualità tedesca in Estremo Oriente.

## contatto

**DOTT. RUPRECHT SCHATNER**

Managing Director

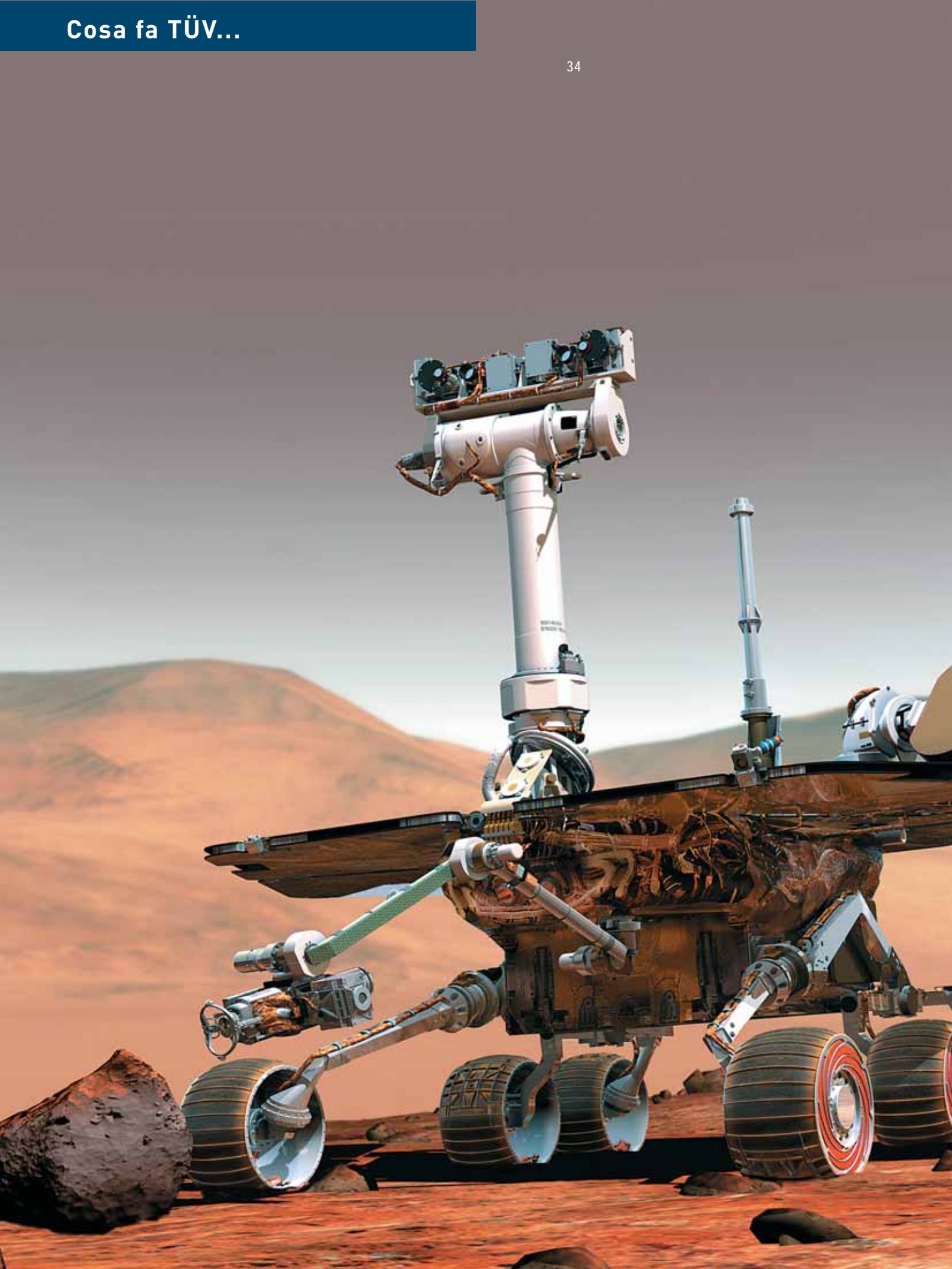
TÜV Asia Pacific

+886-2-2999-3950

+886-2-2999-3754

ruprecht.schattner@tuev-sued.de

www.tuev-sued.com





## TÜV SÜD partecipa alla missione su Marte

Saluti da un altro mondo: il robot NASA Spirit ha trasmesso le prime foto ad alta definizione da Marte nel gennaio 2004. Prima, Spirit ha fatto un viaggio di 400 milioni di chilometri in 18 mesi. Con una manovra d'atterraggio spettacolare, la sonda è entrata nell'atmosfera marziana a una velocità di 5,4 chilometri al secondo, riscaldandosi fino a 1400 gradi Celsius. Spirit è sopravvissuta all'impatto. Grazie alle sue sei gambe la sonda, costruita da Rover, si è trasformata in un veicolo da terra. Dopo tre settimane dall'atterraggio di Spirit una sonda gemella, "Opportunity", è arrivata anch'essa su Marte.

Per produrre i sensori di radiazione, costati 650 milioni di Euro, sono state necessarie condizioni di assoluta mancanza di polvere.

E per evitare le cosiddette micro-contaminazioni, l'azienda di Monaco KETEK ha prodotto i chip high-tech usando l'ultimissima tecnologia messa a disposizione dall'Università dell'esercito tedesco a Monaco/Neubiberg. La certificazione di "produzione" nel rispetto dei parametri ISO 14644 è stata fornita da TÜV Cleancert, sussidiaria del gruppo TÜV SÜD.

 [rolf-dieter.schacht@tuev-sued.de](mailto:rolf-dieter.schacht@tuev-sued.de)



# TÜV SÜD: ovunque

# nel mondo, per voi

## ■ Sedi Internazionali

### Germania:

TÜV Süddeutschland  
Holding AG  
Westendstraße 199  
D-80686 Monaco

☎ ++ 49-89-5791-0  
☎ ++ 49-89-5791-151

### America – NAFTA:

TUV America Inc  
Cherry Hill Drive 5  
01923 Danvers

☎ ++ 1-978739-7000  
☎ ++ 1-978777-8441

### UE e Svizzera:

TÜV Süddeutschland Holding AG  
Westendstraße 199  
D-80686 Monaco

☎ ++ 49-89-5791-0  
☎ ++ 49-89-5791-1551

### Asia-Pacifico:

TÜV Product Service Asia Pacific Pte  
5/F., No. 4 Lane 609,  
Chung Hsin Road, Sec. 5  
San Chung City, Taipei Hsien,  
Taiwan, R.O.C.

☎ ++ 886-2-2999-3950  
☎ ++ 886-2-2999-3949

### Europa dell'Est:

Cesk. TÜV Süddeutschland s.r.o  
Modranská 98  
14700 Praga 4 - Hodkovicky

☎ ++ 420-2-4446-3255  
☎ ++ 420-2-4446-3587

## ■ Italia

TÜV Italia S.p.A  
Via G. Carducci, 125 pal 23  
20099 Sesto San Giovanni (MI)

☎ ++ 39-02-24130-1  
☎ ++ 39-02-24130-399

