



Ministero della Salute

BOLLINO BLU DELLA RISTORAZIONE

NORMA TECNICA
per la certificazione delle imprese di
somministrazione di alimenti e bevande



Federazione Italiana
Pubblici Esercizi



INDICE

0. Scopo	3
1. Campo di applicazione.....	3
2. Definizioni	3
3. Prerequisiti	3
4. Requisiti	4
4.1. Formazione del personale	4
4.1.1. Formazione continua	4
4.1.2. Percorso Formativo	4
4.1.3. Supervisione	4
4.2. Carta dei servizi	4
4.2.1. Principi generali della carta del servizio.....	4
4.2.2. Responsabilità del soggetto erogatore	4
4.2.3. Il livello qualitativo del Pubblico Esercizio	4
4.2.4. La promozione, l'accoglienza e l'informazione	4
4.2.5. La somministrazione	5
4.2.5.1. La ristorazione.....	5
4.2.5.2. Bar, gelaterie ed attività simili	5
4.2.6. Processi produttivi	6
4.2.7. La gestione della struttura	6
4.2.8. Gli approvvigionamenti	6
4.2.9. Attenzione all'ambiente	6
4.2.10. I controlli	6
4.3. La misurazione della soddisfazione del cliente e la gestione del reclamo	6
4.4. Gli obiettivi futuri.....	7

Allegato 1: Specifiche Igienico – Sanitarie per l'attuazione del Bollino Blu

0. SCOPO

La presente Norma Tecnica, approvata dal Comitato Tecnico Scientifico nominato con D.M. del 24 luglio 2002 del Ministero della Salute in accordo al protocollo di intesa in tema di salute e sicurezza alimentare tra il Ministero della Salute e la Federazione Italiana Pubblici Esercizi (FIPE) definisce i requisiti relativi al servizio di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande e ristorazione collettiva, per la certificazione dell'esercizio e la concessione del Marchio denominato "Bollino Blu della Ristorazione",

Tale Certificazione si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- riduzione dei rischi da alimentazione a tutela della salute del consumatore;
- condivisione con le autorità di controllo di obiettivi di sicurezza alimentare;
- promozione su produttori e fornitori di azioni volte a conseguire maggiore qualità;
- redazione di report annuale sullo "stato di salute" dei pubblici esercizi in Italia;
- promozione di campagne annuali monotematiche di educazione nutrizionale da parte di Fipe di concerto con il Ministero della Salute.

1. CAMPO DI APPLICAZIONE

Si applica agli esercizi di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande e ristorazione collettiva operanti sul territorio nazionale che intendono ottenere il Marchio "Bollino Blu della Ristorazione".

2. DEFINIZIONI

Carta del Servizio	Documento redatto dal Soggetto Erogatore del Servizio avente lo scopo di rendere noto ai clienti quanto possono e debbono aspettarsi dal soggetto stesso, il quale si assume la responsabilità di realizzare quanto dichiarato.
Soggetto erogatore	Le imprese che erogano servizi di somministrazione alimenti e bevande oggetto della presente Norma Tecnica.
Qualità	Capacità di un insieme di caratteristiche inerenti un servizio, di ottemperare ai requisiti di clienti o di altre parti interessate.
Requisito	Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente
Certificazione di conformità	Sistema indipendente di verifica e riconoscimento della rispondenza della carta del servizio ai requisiti della presente Norma Tecnica e della conforme ed efficace applicazione dei contenuti della stessa.
Ente di Certificazione	Organismo indipendente che svolge l'attività di verifica e certificazione di conformità ai requisiti della Norma Tecnica.

3. PREREQUISITI

Sono "**pre - requisiti**" indispensabili all'avvio delle procedure di certificazione:

- autorizzazioni sanitarie ed amministrative atte a garantire la conformità dei laboratori, delle attrezzature e dei locali di somministrazione alle vigenti norme locali e nazionali ed assenza di atti prescrittivi della Autorità Sanitaria non ottemperati;
- rispetto sostanziale delle norme di corretta prassi igienica in modo da assicurare un corretto e cosciente rapporto con le sostanze alimentari in tutto il processo di produzione e somministrazione;
- attuazione del piano di autocontrollo igienico – sanitario HACCP e delle Buone Prassi Igieniche secondo i requisiti minimi specificati nell'Allegato 1 "Specifiche Igienico-

Sanitarie per l'attuazione del Bollino Blu", che costituisce parte integrante della presente Norma Tecnica.

4. REQUISITI DEL SERVIZIO

4.1. Formazione del personale

4.1.1. Formazione continua

Deve essere attivo un processo di formazione continua per assicurare competenza, consapevolezza e coinvolgimento del personale di ogni livello.

4.1.2. Percorso Formativo

Il responsabile dell'esercizio deve seguire un percorso di formazione continua documentato, e tutto il personale deve essere consapevole del proprio ruolo e responsabilità nella sicurezza igienica degli alimenti.

Il responsabile dell'esercizio deve individuare le necessità formative del personale, fornire la formazione necessaria e verificarne l'efficacia. Le attività di erogazione e di verifica della formazione devono essere registrate.

4.1.3. Supervisione

In relazione alle dimensioni dell'esercizio, devono essere sempre disponibili risorse sufficienti per un'adeguata supervisione. I responsabili di locale devono essere in grado di controllare le attività svolte, valutare eventuali rischi igienici e di adottare azioni correttive appropriate.

4.2. Carta dei servizi

4.2.1. Principi generali della carta del servizio

La carta dei servizi, è un documento redatto dal soggetto erogatore e contiene l'esplicitazione degli aspetti contrattuali tra il soggetto erogatore del servizio e i suoi clienti, definendo caratteristiche e livelli qualitativi dei servizi stessi.

I soggetti erogatori che intendono ottenere la certificazione del proprio servizio, devono dimostrare di ottemperare ai requisiti della presente Norma Tecnica.

4.2.2. Responsabilità del soggetto erogatore

Il soggetto erogatore deve descrivere nella carta dei servizi la politica che intende attuare, in termini di obiettivi e impegni per la qualità. Il soggetto erogatore deve rendere evidente e disponibile la carta del servizio.

Il soggetto erogatore che intende ottenere il Marchio "Bollino Blu della Ristorazione" deve redigere la carta dei servizi conformemente alla presente Norma Tecnica, ed istituire all'interno della propria organizzazione un sistema di gestione che dia evidenza della sua applicazione e dei risultati ottenuti.

4.2.3. Il livello qualitativo del Pubblico Esercizio

Il soggetto erogatore deve descrivere sotto l'aspetto qualitativo come eroga e controlla i principali processi che compongono il suo servizio. In generale in un servizio di somministrazione di alimenti e bevande devono essere tenuti sotto controllo i seguenti processi:

- La promozione, l'accoglienza e l'informazione
- La somministrazione
- I processi produttivi
- La gestione della struttura
- L'attenzione all'ambiente
- Gli approvvigionamenti
- I controlli.

4.2.4. La promozione, l'accoglienza e l'informazione

Il materiale pubblicitario eventualmente distribuito dal soggetto erogatore, o per suo conto, deve essere coerente con l'offerta, chiaro, comprensibile e deve valorizzare gli aspetti tipici della struttura, redatto nella/e lingua/e considerate adeguate per il mercato di riferimento.

Quanto sopra deve essere applicato anche alla carta dei servizi e a tutto il materiale informativo aggiuntivo che viene messo a disposizione dell'ospite (listini, menu, ecc...).

Devono essere comunicate preventivamente al cliente le eventuali mancanze di prodotti o piatti

previsti a menù o nelle liste equivalenti

I prezzi di ogni servizio devono essere chiari e adeguatamente resi noti al cliente. Il conto presentato all'ospite deve essere facilmente comprensibile e ben dettagliato.

Quando applicabile, il personale di sala preposto all'accoglienza deve accogliere immediatamente e cortesemente l'ospite al fine di individuare il "tavolo" più adeguato. Nel caso in cui non vi siano temporaneamente posti a disposizione il cliente deve essere informato in merito al tempo di attesa.

Il locale deve garantire condizioni ambientali ottimali per una permanenza confortevole dei clienti, e devono essere stabiliti parametri da rispettare circa l'affollamento, la disposizione dei tavoli, l'illuminazione, il rumore ed il microclima (temperatura, umidità, odori).

I servizi igienici devono essere sempre puliti ed accoglienti:

- ispezionati sistematicamente nei periodi di servizio e puliti all'occorrenza
- dotati di carta igienica
- dotati di sapone e dispositivi per asciugare le mani
- riscaldati e con acqua calda.

4.2.5. La somministrazione

4.2.5.1. La ristorazione

Il soggetto erogatore, qualora ritenga necessaria la prenotazione, deve descriverne le modalità di effettuazione da parte del cliente.

Il soggetto erogatore deve descrivere in modo esaustivo il "menu" del ristorante.

Il personale in sala deve essere in grado di dare tutte le informazioni inerenti la composizione dei piatti e l'abbinamento dei vini secondo il seguente schema, descritto nella carta dei servizi:

- Nome piatto e ingredienti
- Descrizione piatto
- Vino consigliato
- Tempo di attesa per la preparazione piatto.

Su richiesta devono essere fornite informazioni su:

- Modalità di preparazione dell'alimento
- **Origine e caratteristiche delle materie prime fondamentali (carne, prodotti ittici, derivati del latte, condimenti).**

Deve essere, inoltre, dichiarata nella carta dei servizi ed evidenziata nel menù:

- la disponibilità e la capacità di proporre preparazioni alimentari alternative adatte per malattie metaboliche o allergie/intolleranze alimentari;
- la capacità di adattare le preparazioni della gastronomia locale alle esigenze dettate dallo stile di vita attuale;
- la scelta per la composizione di un pasto a valenza salutistica.

4.2.5.2. Bar, gelaterie ed attività similari

Il soggetto erogatore deve dichiarare nella carta dei servizi l'orario di apertura e chiusura dell'esercizio.

Per il servizio al tavolo deve essere disponibile la "lista del bar" / "lista dei gelati" con i relativi prezzi, nonché il grado alcolico delle bevande.

Il Personale addetto al "bar"/"gelateria" deve essere in grado di preparare tutto quanto riportato su tale lista.

Le peculiarità tipiche del servizio devono essere specificate nella carta dei servizi.

Il bar, la gelateria e gli esercizi similari che somministrano alimenti (snack, panini, primi piatti, insalate, gelati, ecc.) sono tenuti ad osservare tutti i requisiti applicabili del servizio ristorazione, compresa la disponibilità di preparazioni / menù per esigenze nutrizionali particolari.

4.2.6. *Processi produttivi*

La carta dei servizi è lo strumento attraverso il quale l'impresa dichiara ai clienti i provvedimenti presi per garantire il raggiungimento degli obiettivi fissati dalla legge in materia di igiene e sanità. In tale ambito la carta dei servizi dovrà fare riferimento al piano di autocontrollo HACCP che contempli almeno le seguenti fasi:

- Scongelamento
- Cottura
- Raffreddamento
- Produzione fredda
- Pulizia e sanificazione
- Disinfestazione.

4.2.7. *La gestione della struttura*

La manutenzione dei locali e delle attrezzature deve garantire condizioni di sicurezza. Il soggetto erogatore deve assicurare una verifica periodica documentata relativa allo stato dei locali e delle attrezzature per la valutazione di eventuali manutenzioni o sostituzioni, e deve documentare un piano di manutenzione periodico per l'attrezzatura ritenuta essenziale (es. forno cottura, congelatori, frigoriferi, lavapiatti), compreso, se presente, il sistema di condizionamento.

La manutenzione dei locali deve essere effettuata in orari diversi da quelli in cui si effettua la preparazione dei pasti e gli eventuali manutentori esterni devono essere istruiti circa le tematiche igieniche o sorvegliati durante le attività.

Deve essere mantenuta registrazione delle attività eseguite (per es. Bolle di consegna, fatture, ecc.).

4.2.8. *Gli approvvigionamenti*

La qualità delle materie prime e dei prodotti/servizi ausiliari deve essere garantita da un'attenta selezione dei fornitori e, secondo il tipo di controllo attuato sul fornitore, dalla verifica dei prodotti in accettazione.

Il soggetto erogatore deve scegliere fornitori che garantiscono igiene, tempestività e attenzione ai prodotti locali. Il soggetto erogatore deve elencare nella carta dei servizi i prodotti locali che propone e i relativi produttori.

I fornitori devono essere in grado di garantire:

- rintracciabilità dei prodotti per la parte di propria pertinenza
- rispetto dei requisiti qualitativi
- sicurezza nel trasporto
- capacità di gestire le consegne
- capacità di gestire i resi e lo scaduto
- capacità di gestire le criticità.

Le modalità di selezione del fornitore sono documentate in relazione alla tipologia di acquisto (per es. Grossista o "al banco") ed al livello dei controlli in accettazione, anche di tipo sensoriale.

Devono essere conservate le informazioni relative alla rintracciabilità dei prodotti.

4.2.9. *Attenzione all'ambiente*

Il soggetto erogatore deve dichiarare quali sono le eventuali misure da lui adottate al fine del rispetto ambientale.

4.2.10. *I controlli*

Il soggetto erogatore deve effettuare controlli finalizzati alla garanzia del livello qualitativo descritto nella carta dei servizi. Tali controlli devono essere dichiarati nella carta dei servizi o in documenti da essa richiamati indicando il tipo di controllo, la periodicità, il responsabile del controllo ed eventualmente il documento di supporto e di registrazione che dà evidenza di tali controlli.

4.3. **La misurazione della soddisfazione del cliente e la gestione del reclamo**

Il soggetto erogatore deve misurare la soddisfazione del cliente e gestire i reclami utilizzando la

metodologia che ritiene più opportuna.

Il risultato della misurazione deve essere registrato, e la registrazione conservata per almeno 2 anni.

4.4. Gli obiettivi futuri

Il soggetto erogatore deve individuare le attività di miglioramento coerenti con l'analisi della soddisfazione dei clienti di cui al paragrafo precedente.

ALLEGATO 1: SPECIFICHE IGIENICO - SANITARIE PER L'ATTUAZIONE DEL BOLLINO BLU

A1. Requisiti relativi ai processi di lavorazione

A1.1. Igiene della produzione

- linea di lavorazione per quanto possibile "sempre avanti", evitando l'incrocio di cotto/crudo o utilizzando procedure alternative
- aree di lavorazione separate, nello spazio o nel tempo, per prodotti a rischio. Quando la separazione è temporale, le aree/superfici interessate devono essere adeguatamente sanificate
- immagazzinamento prodotti sollevati da terra
- prodotti refrigerati estratti dal frigo subito prima dell'utilizzo
- eliminazione degli imballi secondari prima di entrare in cucina
- esame diretto del prodotto in cucina al momento dell'uso (per es. colorazioni anomale)
- devono essere disponibili aree/zone/scomparti di stoccaggio separati per prodotti alimentari e altri prodotti, quali detergenti, lubrificanti ecc.
- le aree/zone/scomparti per gli alimenti devono essere facilmente pulibili, precludere l'accesso agli infestanti e proteggere efficacemente gli alimenti.
- devono essere disponibili aree/zone/scomparti separati per prodotti puliti e per prodotti a rischio.
- devono essere disponibili frigoriferi e congelatori di capacità idonea.
- tutti gli spazi refrigerati devono disporre di un termometro facilmente visibile.
- Il buon funzionamento dei termometri deve essere verificato almeno annualmente.

A1.2. Scongelamento

- scongelamento in frigo a 4°C condotto in modo da evitare sgocciolamento
- scongelamento in acqua corrente fredda nella confezione originale per non più di 4 ore
- scongelamento in microonde, solo se immediatamente cotto
- cottura entro 24 ore.

A1.3. Cottura e trattamenti termici

- per le carni arrotolate o ripiene sono adottati controlli adeguati a garantire la temperatura di 75°C al cuore.

A1.4. Raffreddamento dopo cottura

- Se le preparazioni cotte non sono consumate immediatamente (entro 3 ore), vanno conservate a temperatura di 60-65°C sino alla somministrazione
- Se il consumo è differito, il prodotto va raffreddato al cuore a 10°C in massimo 2 ore
- Il rinvenimento dei prodotti raffreddati può avvenire solo 1 volta, raggiungendo i 75°C al cuore.

A1.5. Produzione fredda

- utilizzare solo attrezzature ed utensili puliti
- preparare subito prima del servizio o, se non possibile, proteggere e datare le singole preparazioni e conservarle a 4°C
- mondare e lavare con estrema cura i vegetali e disinfettarli con prodotto specifico.

A1.6. Cartellonistica

Deve essere reso disponibile del materiale informativo cartaceo e deve essere apposta idonea cartellonistica per:

- lavaggio delle mani
- utilizzo della toilette
- conservazione degli alimenti
- pulizia di attrezzature e locali.

A1.7. Conservazione semilavorati

I prodotti semilavorati o finiti conservati devono essere opportunamente protetti e datati.

Il tempo di conservazione dei semilavorati o dei prodotti pronti refrigerati deve essere stabilito, e comunque non deve superare i 5 giorni quando la conservazione avviene a massimo 4°C.

A1.8. Oli di frittura

Nella frittura devono essere utilizzati grassi/oli adeguati, e la temperatura non deve superare i 180°C. L'olio va sostituito non appena siano identificabili alterazioni del colore o dell'odore..

A1.9. Prodotti di pulizia

E' vietato l'utilizzo di contenitori diversi dagli originali o privi di etichetta per tutti i prodotti di pulizia e sanificazione.

A1.10. Ghiaccio e vapore

Ghiaccio e vapore a diretto contatto con gli alimenti devono essere prodotti con acqua potabile, e protetti da contaminazioni.

A2. Requisiti relativi alla pulizia e sanificazione

I piani di pulizia e sanificazione devono essere adeguati al tipo di attività e alle lavorazioni. Devono esplicitare la frequenza degli interventi e devono essere fondati sul corretto utilizzo di prodotti adeguati allo scopo. Devono, inoltre, essere affissi in corrispondenza dei locali/attrezzature.

A2.1. Piano delle pulizie

Deve essere presente un piano delle pulizie con dettaglio dei prodotti o principi attivi utilizzati, dosaggio, eventuale tempo di contatto, frequenza dell'operazione.

I piani delle pulizie devono assicurare che tutte le parti dei locali e tutte le attrezzature siano adeguatamente pulite, e devono essere continuamente monitorati. I prodotti utilizzati devono essere adeguati all'impiego in ambiente alimentare; le modalità di sanificazione devono impedire la contaminazione degli alimenti con l'acqua / prodotto di lavaggio (ad esempio attraverso la formazione di aerosol).

Deve essere definita la modalità adottata per rendere noto a tutto il personale il piano di pulizia e sanificazione definito.

A2.2. Registrazione delle pulizie

Le attività eseguite con frequenza superiore al mese devono essere registrate.

A2.3. Attrezzature di lavoro

Attrezzature ed utensili impiegati per prodotti non alimentari sono chiaramente identificati per evitare il loro utilizzo nell'area di trasformazione dei prodotti

A2.4. Contenitori rifiuti

I contenitori per rifiuti sono di materiale a prova di rottura e sono chiudibili, facilmente lavabili e disinfettabili.

A2.5. Schede prodotti

Devono essere conservate aggiornate tutte le schede di sicurezza dei prodotti utilizzati.

A3. Requisiti relativi alla disinfestazione e derattizzazione

Deve essere attivo un programma per il monitoraggio ed il controllo degli infestanti secondo le seguenti specifiche:

A3.1. Edifici

Gli edifici devono essere mantenuti in condizioni tali da evitare l'accesso ed impedire l'insediamento degli infestanti. Deve essere posta attenzione a finestre, porte e bocche di areazione; quando necessario devono essere dotate di reti anti insetto.

A3.2. Stoccaggio alimenti

Le condizioni di stoccaggio degli alimenti devono essere tali da non fornire cibo per l'insediamento e la proliferazione degli infestanti.

A3.3. Aree di lavorazione

Le aree di lavorazione e gli immediati dintorni devono essere posti sotto monitoraggio per evidenziare le eventuali infestazioni, che devono essere immediatamente eliminate (intervento ditta specializzata).

A3.4. Piantina del locale

E' disponibile una piantina con la dislocazione delle esche / trappole.

A3.5. Registrazione interventi

Gli interventi di monitoraggio sono dettagliatamente registrati.

A3.6. Rifiuti

I rifiuti devono essere prontamente rimossi dai locali interni, collocati all'esterno in appositi contenitori.

A3.7. Spazi nel magazzino dispensa

I materiali immagazzinati devono lasciare lo spazio necessario ad ispezionare ed eventualmente pulire l'area tra i materiali stessi e le pareti.

A3.8. Merci in arrivo

Le merci in arrivo sono ispezionate e, ogni volta che sia possibile, disimballate al di fuori dei locali di lavoro.