

UNInotizie n. 5 del 15/03/2009**Seminario UNI CIG sulla nuova UNI 7129. Impianti a gas per uso domestico alimentati da rete di distribuzione**

Nell'ambito degli impianti domestici alimentati a gas la norma "storica" e, sicuramente, la più importante di quelle utilizzate è la UNI 7129, che ha già avuto vari aggiornamenti, resi necessari nel tempo per mantenere attuale il suo contenuto. Le novità dell'edizione 2008, rispetto al passato, sono sostanziali: la nuova UNI 7129 prevede, infatti, una serie di innovazioni dovute all'evoluzione tecnologica del settore. Scopo del seminario è di fornire agli operatori del settore un quadro d'insieme della nuova norma, focalizzando l'attenzione sulle novità introdotte dalla nuova edizione. [Gli appuntamenti a calendario: a Milano mercoledì 18 marzo, a Roma il 31 marzo.](#)

Il Mystery Client, una metodologia efficace per verificare la qualità in incognito

Misurare la qualità di un servizio è possibile, anzi è doveroso. La Direzione di un'organizzazione o la funzione Marketing o più semplicemente chi ha a cuore la soddisfazione del cliente si pongono di continuo domande sulla reale percezione dei servizi da parte dei fruitori. Il problema di tutti è che si vorrebbero risposte reali e affidabili. E cosa c'è di più reale se non l'osservazione diretta, la "registrazione dei fatti"? L'osservatore diretto, utilizzato come "strumento", è il cosiddetto mystery client. [L'UNI ha ora pubblicato un nuovo manuale \(edizione marzo 2009\)](#) che, prendendo spunto dalla nuova linea guida UNI/TS 11312 sugli audit in incognito nei servizi, del cui gruppo di lavoro UNI uno degli autori è stato il proponente e il coordinatore, approfondisce questa metodologia di valutazione: una modalità reale ed attuabile per mettere al centro dell'attenzione le percezioni del cliente, usandole come leva per il miglioramento.

Qualità nei servizi e audit in incognito: a Torino si presenta la UNI TS 11312

Ogni organizzazione potrebbe trarre grandi vantaggi se focalizzasse la propria attenzione sulla percezione che la clientela ha circa la qualità dei servizi fruiti, analizzandone a fondo le componenti con modalità che non influiscano sulla normale attività delle persone coinvolte. L'audit in incognito rappresenta un metodo efficace per individuare la percezione e il grado di soddisfazione del fruitore di un servizio. I benefici di questo tipo di audit da una parte tutelano il cliente e dall'altra forniscono elementi per il miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione. Mercoledì 8 aprile 2009, a Torino, si terrà un incontro di presentazione gratuito e riservato ai Soci che darà l'opportunità di approfondire tutti gli aspetti della specifica tecnica avvalendosi dell'esperienza di chi ha partecipato ai lavori di normazione. [Per partecipare all'evento, organizzato dal Punto UNI di Torino Centro, è possibile registrarsi entro il 3 aprile prossimo.](#)

Novità della norma UNI EN ISO 9001:2008

Proseguono i corsi di formazione, organizzati in collaborazione con ANGQ, per presentare le novità introdotte dalla nuova norma UNI EN ISO 9001:2008. Tale conoscenza è la premessa necessaria per un'applicazione consapevole e finalizzata all'ottenimento dei veri obiettivi della norma: capire cosa vogliono i clienti, fissare i propri obiettivi, stabilire con quali processi raggiungere gli obiettivi fissati, padroneggiare e migliorare tali processi. La nuova edizione della ISO 9001 è il risultato delle attività di monitoraggio ed aggiornamento attuate dall'ISO per la revisione periodica delle norme, che hanno definito i seguenti principi per la revisione: limitare l'impatto sugli utilizzatori; cambiamenti connessi a benefici evidenti; aumentare le sinergie con i sistemi di gestione ambientale. [Ecco le date dei prossimi incontri...](#)

Ottimizzare la relazione con il cliente: dal Quality Management al Customer Satisfaction

Management con le norme UNI ISO 10001 e UNI ISO 10003

Le recenti norme ISO 10001 (codici di condotta) e ISO 10003 (risoluzione delle dispute), emanate a fine 2008, si vanno ad aggiungere alla ISO 10002:2006 (gestione dei reclami) per completare la prima terna di linee guida dedicate al miglioramento continuo dei livelli di "soddisfazione del cliente" all'interno dei sistemi di gestione per la qualità. Il nuovo corso di formazione organizzato da UNI vuole fornire alle organizzazioni chiavi interpretative delle nuove norme e strumenti per poter realizzare un concreto orientamento al cliente. [Primo appuntamento a Milano, venerdì 27 marzo.](#)

Formazione UNI: ambiente, direttiva Atex, direttiva Ped, sicurezza impianti...

Il [Centro Formazione dell'UNI](#) è il punto di riferimento per tutti coloro che - coinvolti a vario livello nelle attività inerenti la normazione e la certificazione - desiderano scambiare esperienze e punti di vista. Il Centro Formazione organizza convegni, seminari e corsi di approfondimento sulle tematiche di maggiore attualità e innovative, tenuti su tutto il territorio nazionale e anche personalizzati presso le aziende. Ecco il calendario degli incontri UNI dei prossimi mesi, suddiviso per aree tematiche:

Ambiente

- ["Auditor esperto in emissioni di gas serra in atmosfera. EU ETS \(Emission Trading Scheme\)"](#) (in collaborazione con ANGQ)

Roma, 26-27 marzo 2009

Milano, 2-3 aprile 2009

- ["Il testo unico e la verifica legislativa ambientale"](#) (in collaborazione con ANGQ)

Roma, 16-17 aprile 2009

- NOVITA' ["Quantificazione dei gas serra delle organizzazioni e dei progetti di riduzione. UNI ISO 14064"](#)

Milano, 16-17 aprile 2009

- ["Auditor/responsabili gruppo di audit di sistemi di gestione ambientale. Corso ANGQ qualificato CEPAS con n. 10 di registrazione"](#) (in collaborazione con ANGQ)

Milano, 4-8 maggio 2009

Roma, 11-15 maggio 2009

Direttiva ATEX

- ["Atex - Direttiva 1999/92/CE - Impianti nei luoghi con pericolo di esplosione"](#)

Milano, 31 marzo 2009

Roma, 9 aprile 2009

- ["Direttiva ATEX. Linee guida e norme per la scelta e l'applicazione dei sistemi di protezione contro le esplosioni"](#)

Milano, 20 aprile 2009

Direttiva Macchine

- NOVITA' ["Requisiti di sicurezza previsti dalla direttiva Macchine: Allegato I"](#)

Milano, 30 aprile 2009

- NOVITA' ["Nuova direttiva Macchine. Cosa cambia"](#) (in collaborazione con IEC srl)

Milano, 12 maggio 2009

Direttiva PED

- ["Valutazione globale di conformità alla Direttiva 97/23/CE. Il punto di vista del fabbricante, dell'ente terzo, dell'utilizzatore"](#)

Milano, 19 marzo 2009

Roma, 7 maggio 2009

- ["Applicazione del Decreto 1° dicembre 2004, n. 329. Criteri generali per la gestione degli impianti industriali"](#)

Milano, 20 marzo 2009

- ["Applicazione della direttiva PED 97/23/CE in materia di attrezzature a pressione. Corso base"](#)

Milano, 28 aprile 2009

Manutenzione

- ["Sicurezza nella manutenzione \(D.Lgs 81/08 e s.m.i., Decreto 16 gennaio 1997\)"](#) (in collaborazione con

CNIM)

Roma, 6-7 aprile 2009

- "Ingegneria di manutenzione" (in collaborazione con CNIM)

Milano, 11-13 maggio 2009

Qualità

- NOVITA' "Responsabilità amministrativa e penale delle persone giuridiche. Decreto Legislativo 231/01"

Roma, 18 marzo 2009

Milano, 6 maggio 2009

- "Novità della norma UNI EN ISO 9001:2008" (in collaborazione con ANGQ)

Milano, 25 marzo 2009

Roma, 30 marzo 2009

Milano, 10 aprile 2009

Milano, 22 aprile 2009

Milano, 13 maggio 2009

- "Integrare il sistema di gestione per la qualità con il modello del D.Lgs 231/01 sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche" (in collaborazione con ANGQ)

Milano, 26 marzo 2009

Roma, 5 maggio 2009

- NOVITA' "Ottimizzare la relazione con il cliente: dal Quality Management al Customer Satisfaction Management con le norme UNI ISO 10001 e UNI ISO 10003"

Milano, 27 marzo 2009

- "Gestire l'organizzazione per processi: persone, attività, tempi e costi"

Milano, 1 aprile 2009

- "Auditor/responsabili gruppo di Audit di sistemi di gestione per la qualità - Corso ANGQ qualificato CEPAS con n. 4 di registrazione" (in collaborazione con ANGQ)

Milano 6-10 aprile 2009

Roma, 20-24 aprile 2009

- "Benefici economici e finanziari della qualità secondo la UNI ISO 10014:2007 - Approfondimenti"

Milano, 9 aprile 2009

- "Controllo statistico del processo" (in collaborazione con ANGQ)

Roma, 14 aprile 2009

Milano, 30 aprile 2009

- NOVITA' "Pianificazione finanziaria personale: conoscere e applicare la norma UNI ISO 22222"

Milano, 29 aprile 2009

- "Corso base Sistema di gestione per la qualità"

Milano, 5 maggio 2009

- "Benefici economici e finanziari della qualità secondo la UNI ISO 10014:2007"

Milano, 8 maggio 2009

Sicurezza ascensori

- "Modifiche ad ascensori preesistenti. Norme UNI 10411-1&2:2008"

Milano, 23 aprile 2009

Roma, 8 maggio 2009

- "Ascensori e barriere architettoniche. Disposizioni nazionali ed europee"

Roma, 28 aprile 2009

- "Emendamento A2 alle UNI EN 81-1&2 e pareri interpretativi alle norme armonizzate"

Milano, 14-15 maggio 2009

Sicurezza impianti antincendio

- NOVITA' "Sistemi fissi automatici di rivelazione, di segnalazione manuale e di allarme d'incendio: UNI 9795 - attualità e prospettive"

Milano, 27 aprile 2009

Sicurezza impianti termici

- ["Nuova norma UNI 7129 - Impianti a gas per uso domestico alimentati da rete di distribuzione - Progettazione, installazione e manutenzione"](#) (in collaborazione con CIG)

Milano, 18 marzo 2009

Roma, 31 marzo 2009

Milano, 7 aprile 2009

Milano, 7 maggio 2009

- ["Manutenzione nelle centrali termiche di potenza > 35 Kw"](#) (in collaborazione con CIG)

Milano, 21 aprile 2009

Sicurezza sul lavoro

- NOVITA' ["Valutazione del rischio vibrazioni negli ambienti di lavoro - Corso base"](#)

Roma, 25 marzo 2009

Milano, 6 aprile 2009

- ["Valutazione del rischio vibrazioni negli ambienti di lavoro - Corso avanzato"](#)

Roma, 29 aprile 2009

- ["Esposizione al rumore sul lavoro - Le novità della norma UNI 9432:2008"](#)

Roma, 30 aprile 2009

Vai al [calendario degli eventi formativi organizzati da UNI](#) nel primo semestre 2009

NOTIZIE IN BREVE

eBusiness: nuove attività del CEN/ISSS

[Al via due nuove attività in tema di eBusiness](#) di competenza del CEN/ISSS (Information Society Standardization System), che fornisce agli attori presenti sul mercato una serie integrata di servizi e di prodotti standardizzati, contribuendo - entro i confini europei - al successo della società dell'informazione.

Benefici economici e finanziari della qualità secondo la UNI ISO 10014:2007. Approfondimenti

Durante il corso verranno illustrati elementi di economia aziendale, con particolare riferimento alla finanza aziendale per "non addetti": elementi di analisi di bilancio, riclassificazioni dello stato patrimoniale e del conto economico, principali indicatori economico-finanziari. Sono previste esercitazioni e l'illustrazione di un metodo innovativo per la misurazione, in termini monetari, dei benefici economici e finanziari. [Appuntamento a Milano il 9 aprile prossimo.](#)

Comfort acustico: pubblicata la UNI 11296

Nel mese di febbraio è stata pubblicata la norma [UNI 11296:2009](#) "Acustica - Linee guida per la progettazione, la selezione, l'installazione e il collaudo dei sistemi per la mitigazione ai ricettori del rumore originato da infrastrutture di trasporto", elaborata dalla commissione "Acustica e vibrazioni" dell'UNI. Per saperne di più...

ATEX: gli appuntamenti formativi

Si parte il [9 aprile a Roma](#) con il corso "ATEX. Direttiva 1999/92/CE. Impianti nei luoghi con pericolo di esplosione", che si propone di fornire a datori di lavoro, responsabili della sicurezza, progettisti, consulenti, installatori e verificatori, i necessari chiarimenti per l'attuazione del nuovo D.Lgs n. 81/08. [Lunedì 20 aprile a Milano](#) appuntamento con "Direttiva ATEX. Linee guida e norme per la scelta e l'applicazione dei sistemi di protezione contro le esplosioni", che affronterà in modo completo le principali conseguenze derivanti dalle due Direttive ATEX relativamente alla scelta e all'applicazione dei sistemi di protezione. Le iscrizioni sono aperte!

Fabbricazione e manipolazione più sicura dei nanomateriali

Il campo delle nanotecnologie sta rapidamente conquistando posizioni e a breve avrà incidenza sulla quasi totalità degli aspetti del mondo dell'industria e della società mondiale. [La normazione internazionale contribuisce a realizzare tutto il potenziale di questa tecnologia](#) per il miglioramento, la sostenibilità globale e la tutela della salute pubblica e dell'ambiente...

Auditor/responsabili gruppo di audit di sistemi di gestione per la qualità

Il corso è strutturato in due moduli: il primo "Auditor/responsabili gruppo di audit interni di SGQ" (24 ore), è propedeutico per tutti gli operatori impegnati negli audit proponendo un primo livello di formazione specifica; il secondo "Auditor/responsabili gruppo di audit di sistemi di gestione per la qualità - ANGQ qualificato CEPAS" (40 ore), prevede un esame finale e il rilascio dell'attestato di superamento corso. [Due gli appuntamenti: a Milano nei giorni 6-10 aprile, a Roma dal 20 al 24 aprile.](#)

Attrezzature e recipienti semplici a pressione, imbarcazioni da diporto, impianti a fune: nuovi elenchi di norme armonizzate
Sono stati recentemente pubblicati nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea titoli e riferimenti di norme armonizzate in applicazione di alcune direttive comunitarie: la 97/23/CE in materia di [attrezzature a pressione](#) (GUUE C046), la 87/404/CEE sui [recipienti semplici a pressione](#) (GUUE n. C049), la direttiva 94/25/CE relativa alle [imbarcazioni da diporto](#) (GUUE n. C051) e la direttiva 2000/9/CE sugli [impianti a fune adibiti al trasporto di persone](#) (GUUE n. C051).

Sicurezza nella manutenzione

I contenuti del corso UNI CNIM sono conformi a quanto richiesto dal D.M. del 16 gennaio 1997 per la formazione dei datori di lavoro che possono svolgere direttamente i compiti propri del responsabile del servizio di prevenzione e protezione. Acquisire e approfondire la conoscenza dei requisiti cogenti per la sicurezza durante lo svolgimento dei lavori di manutenzione, conoscere, approfondire e migliorare le tecniche di analisi e valutazione dei rischi, migliorare le modalità di gestione della sicurezza dei processi manutentivi: [questi i temi trattati a Roma nei giorni 6 e 7 aprile](#).

Ambulanze aeree

Nel corso di un'emergenza medica, i ritardi causati da un insufficiente o da un irregolare funzionamento delle apparecchiature possono letteralmente fare la differenza tra la vita e la morte. Quando poi è coinvolto un viaggio aereo, le cose possono complicarsi ulteriormente. [Le due parti della norma europea UNI EN 13718](#) descrivono i requisiti necessari per le ambulanze aeree e per l'equipaggiamento medico da usarsi a bordo.

Integrare il SGQ con il modello del D.Lgs 231/01 sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche

Organizzato da Istituto Giordano (Punto UNI di Rimini) e ANGO, il corso ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti un quadro delle misure da adottare per integrare il sistema qualità con il modello organizzativo che consente alle imprese di non rispondere dei reati societari commessi da propri dipendenti e collaboratori. [Appuntamento a Bellaria \(Rimini\) il prossimo 27 marzo](#).

Nel numero di U&C di gennaio/febbraio si parla di...

un approccio originale alla nuova edizione della ISO 9001 e della ISO 9004; servizi per l'infanzia e tutela dei consumatori; sicurezza alimentare e qualificazione dei prodotti. E ancora: un dossier dal titolo "Impianti domestici sicuri? Il ruolo delle norme, delle leggi e dei comportamenti" che tratta la sicurezza degli impianti di casa - sia alimentati a gas che elettrici - ma anche degli impianti centralizzati e un editoriale in cui Piero Torretta, presidente UNI, parla delle sfide che ci attendono. [Venite a vedere...](#)

Gestire l'organizzazione per processi: persone, attività, tempi e costi

La UNI EN ISO 9001 rappresenta un valido modello organizzativo che permette di "fare ordine" all'interno di una organizzazione. Il successo di un processo è legato alla capacità di ogni persona di mettersi in relazione con i colleghi, nel doppio ruolo di cliente e di fornitore interno, vivendo così un gioco di squadra. Il corso, [che si terrà a Milano mercoledì 1 aprile](#), mira a definire un sistema di gestione aziendale finalizzato ad accrescere la soddisfazione del cliente mediante un utilizzo corretto delle risorse.

Prestazioni energetiche degli edifici e UNI TS 11300: inaugurato il Punto UNI di La Spezia

Con la presentazione della specifica tecnica UNI TS 11300 sulle prestazioni energetiche degli edifici, [mercoledì 4 marzo è stato inaugurato il nuovo Punto UNI di La Spezia](#), presso la locale CNA (Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa). I partecipanti hanno avuto l'opportunità di approfondire molti specifici aspetti della normativa tecnica con l'ausilio di chi ha partecipato in prima persona ai lavori di normazione. L'incontro di La Spezia ha rappresentato anche l'occasione per ribadire i valori della normazione tecnica e per sensibilizzare tutti gli anelli della catena di produzione, di distribuzione e di erogazione, nonché le istituzioni locali.

Corso di specializzazione per Responsabili dei Servizi di Prevenzione e Protezione

[Il corso, organizzato dal Punto UNI di Palermo presso ORSA](#) (Scuola di alta formazione ambientale), si propone di integrare il percorso formativo dei Responsabili SPP, al fine di sviluppare le capacità gestionali e relazionali e di far acquisire elementi di conoscenza sui sistemi di gestione della sicurezza, sulle organizzazione tecnico-amministrativa della prevenzione, sui fattori di rischio psico-sociali ed ergonomici e sulla progettazione e gestione dei processi formativi aziendali. Quattro i giorni di corso, a partire da venerdì 20 marzo. Trenta il numero massimo dei partecipanti ammessi. Mercoledì 11 marzo scadono i termini per l'iscrizione.

Auditor esperto in emissioni di gas serra in atmosfera. EU ETS (Emission Trading Scheme)

La direttiva europea 2003/87/CE attraverso il meccanismo di scambio EU-ETS istituisce un sistema per lo scambio di quote di emissioni dei gas ad effetto serra all'interno della Comunità Europea. Il corso ([Roma, 26-27 marzo - Milano, 2-3 aprile](#)) ha lo scopo di fornire gli strumenti e i metodi operativi sia per la conduzione di un Sistema di gestione delle emissioni di gas serra SG-ETS, sia per l'esecuzione di audit di conformità ai requisiti della decisione 2007/589/CE.

Ingegneria di manutenzione

Organizzato dal CNIM, in collaborazione con Treviso Tecnologia e Sincert e con il patrocinio di UNI, il corso "Ingegneria di manutenzione" - [in programma a Lancenigo di Villorba \(TV\) dal 17 al 19 marzo](#) - si propone di fornire le conoscenze necessarie per l'avvio e lo sviluppo di progetti di manutenzione e di gestione della manutenzione di sistemi anche complessi; far conoscere, approfondire e migliorare sia le tecniche per il calcolo di affidabilità di un sistema, sia quelle per effettuare l'analisi dei modi di guasto; acquisire la capacità di pianificare, organizzare e gestire le attività di manutenzione dei sistemi.

Ambiente di lavoro e rischio vibrazioni

Corso base per acquisire le competenze pratico-operative per la gestione delle vibrazioni negli ambienti di lavoro: saranno fornite informazioni sull'aspetto fisico delle vibrazioni e sulla loro misurazione, verranno calcolati i livelli di esposizione per la stesura del documento di valutazione del rischio, saranno affrontate problematiche legate alla validità delle misurazioni, alla dispersione dei risultati, agli errori più comuni commessi in fase di misura e di stesura delle relazioni. [Due gli appuntamenti: a Roma il 25 marzo, a Milano il 6 aprile.](#)

LE NOSTRE BANCHE DATI

I progetti in inchiesta pubblica in ProgettON-LINE

Sono otto in totale i progetti di norma UNI sottoposti all'inchiesta pubblica e [disponibili nella nostra banca dati ProgettON-LINE](#). Tra gli argomenti trattati: linee guida per i profilati a taglio termico; requisiti e metodi di prova delle materie plastiche di riciclo; determinazione e misurazione dei requisiti fisici di carta e cartone... I progetti possono essere scaricati gratuitamente in formato PDF: aspettiamo di ricevere da voi suggerimenti, commenti, punti di forza o di debolezza, consigli, opportunità... fateci sapere!

Norme e Leggi

[Due banche dati, aggiornate mensilmente](#), che raccolgono i riferimenti ai provvedimenti legislativi, strettamente inerenti il mondo della normazione tecnica, pubblicati rispettivamente nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea e nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Norme EN pubblicate dal CEN

Consultate l'[elenco delle norme EN pubblicate dal CEN](#) aggiornato mensilmente.

[Conosci UNICoNTO? Un servizio ad alto tasso di interesse...](#)

[Manuale pratico UNI "Il Mystery Client. Una metodologia efficace per verificare la qualità in incognito"](#)

[CD-Rom UNI Direttiva PED \(nuova edizione\)](#)

[CD-Rom UNI Cuoio, pelli e pelletteria](#)

Per informazioni: diffusione@uni.com