

Mission

«La Qualité c'est la transparence».

In queste parole è racchiuso tutto il significato di quanto IQM da sempre porta avanti con passione e dedizione, per offrire un servizio che, partendo da una base standard consolidata, risponda alle specifiche esigenze di ciascun Cliente, come un vestito cucito su misura.

Qualità come **efficienza, serietà, professionalità e competenza** delle risorse che collaborano con IQM.

Trasparenza come **Integrità, Imparzialità, Oggettività e Riservatezza** di tutto quanto IQM svolge per soddisfare e, ancora di più, "deliziare" e sorprendere il proprio Cliente.

IQM Ispezioni srl

ISPEZIONI E MONITORAGGI PER LA QUALITA'

SERVIZI DI VERIFICA DI IMPIANTI E SERVIZI





Chi siamo

Fondazione

- IQM Ispezioni viene fondata nel 2000 dal Dott. Paolo Vestrella come società operante nel settore della consulenza e della formazione nell'ambito della qualità.
- Essa incorpora tutte le esperienze manageriali maturate dal fondatore nella gestione delle risorse umane e della direzione aziendale, focalizzando il suo core business nello sviluppo della cultura della qualità in grandi imprese e reti di imprese nel settore petrolifero e della pubblica amministrazione.

Primario Organismo di Ispezione di tipo A - Norma UNI EN ISO 17020:2012

- Nel 2002, IQM si trasforma in Organismo di Ispezione accreditato da ACCREDIA di Tipo A. La società diventa il primo Organismo di Ispezione nei settori Distribuzione Carburanti e Bar/Ristoranti nel panorama nazionale, seguirà poi l'accreditamento del settore Trasporto Pubblico. Oggi I.Q.M. è OdI per le attività inerenti il servizio tecnico pur operando ancora nel settore «servizi»



Chi siamo

Abilitazioni e Notifiche del Ministero dello Sviluppo Economico

I.Q.M è

- Organismo di Ispezione di tipo A abilitato all'effettuazione delle **verifiche periodiche e straordinarie sugli impianti elettrici ai sensi del DPR 462/01**
- Organismo di Ispezione di tipo A abilitato all'effettuazione delle **verifiche periodiche e straordinarie in conformità a quanto previsto agli artt. 13 e 14 del DPR 162/99 e s.m.i.**

Azienda Internazionale

- Dal 2000 ad oggi IQM ha significativamente incrementato la propria esperienza nella gestione di grandi commesse e progetti, è diventata partner affidabile di imprese di rilevanza nazionale ed internazionale ed ha stretto rapporti di collaborazione con Organismi di Certificazione ed Ispezione al fine di creare di volta in volta le sinergie più efficaci per rispondere alle esigenze del Cliente in ambito volontario e cogente.
- I.Q.M. Ispezioni S.r.l. è una società interamente finanziata tramite risorse proprie, non appartiene a nessun gruppo societario, holding, ecc.. I proventi derivano dallo svolgimento delle attività svolte come indicato nell'area Servizi.



LE ATTIVITA' NEI SERVIZI

1. Ispezioni in modalità tradizionale o con modalità Mystery Client, in accordo a specifiche del Cliente, in tutti gli ambiti, con particolare riferimento a:
 - **Distribuzione carburanti**
 - **Bar e ristoranti**
 - **Trasporto pubblico su gomma**
 - **GDO e DO**
 - **Banche**
 - **Automotive**
 - **Trasporto aereo**
2. Indagini di Customer Satisfaction, tramite:
 - **CAPI:** Interviste dirette (metodo Exit Poll) *face to face*
 - **CAWI:** Web Survey continua su panel di utenti volontari
 - **Web Analysis** (metodologia di ascolto della social e competitive intelligence)
 - Gestione ed analisi dei reclami

• Gestione ed analisi dei reclami



«**FOCUS**» **MISTERY CLIENT**

OBIETTIVI

Le tecniche di Mystery Client in generale consentono di:

- Verificare la **qualità** dei prodotti/servizi secondo le specifiche definite dal Cliente
- Verificare lo **stato delle strutture e le condizioni di pulizia/manutenzione**
- Verificare la capacità del **personale** di: gestire il rapporto con il cliente in termini di offerta di prodotti/servizi; gestire reclami / lamentele; verificare la capacità di **proporre offerte / servizi aggiuntivi** (atteggiamento pro-attivo)
- Verificare la capacità di **“problem solving”**

Le informazioni ottenute dalle visite in incognito, opportunamente elaborate, consentono di:

- *Incrementare il livello competitivo*
- *Migliorare le performances e la redditività*
- *Prevenire eventuali “non conformità” nel servizio (disservizi, interruzioni nell'erogazione ecc)*

LA RETE DI “MISTERY” IQM

- Per lo svolgimento delle rilevazioni in modalità “Mystery Client”, ***IQM Ispezioni ha creato una rete molto capillare di collaboratori che consente di operare con professionalità e flessibilità in tutta Italia.*** Per ciascuna attività è prevista una formazione specifica, al di là dell’esperienza dei singoli, per focalizzare al meglio l’obiettivo del Cliente e garantire una raccolta di informazioni qualitativamente significative.
- IQM Ispezioni supporta i propri Clienti nella definizione degli obiettivi specifici, elabora (se richiesto) la checklist di rilevazione, seleziona i “mystery” da coinvolgere nel progetto sulla base del settore di competenza e della copertura territoriale, pianifica e coordina le attività.
- Il progetto di “Mystery Audit” può essere realizzato con un’unica modalità operativa o attraverso la combinazione di diversi indirizzi di indagine, quali visite in loco con fruizione del servizio, telefonate ai call center con simulazione della richiesta di servizio, richieste on-line nell’area Clienti, etc
- Per una valutazione completa del livello di relazione con il cliente, accanto alle rilevazioni “in incognito”, ***IQM propone campagne di Monitoraggio della Soddisfazione del Cliente***, da realizzarsi attraverso interviste (in loco e/o telefoniche), Focus Group, WEB Survey ecc, nonché eventuali visite comparative presso i principali Competitor.

comparative presso i principali Competitor.

in loco e/o telefoniche), Focus Group, WEB Survey ecc, nonché eventuali visite

compagnie di Monitoraggio della Soddisfazione del Cliente, da realizzarsi attraverso interviste (in loco e/o telefoniche), Focus Group, WEB Survey ecc, nonché eventuali visite

comparative presso i principali Competitor.



LE ATTIVITA' NEI SERVIZI

3. Ricerche di mercato con particolare riferimento al **rilevamento prezzi:**
 - Su campagne di promozione/affiliazione della Committente
 - Su competitors

I dati vengono trasmessi in tempo reale a mezzo sms o inserimento su sito web finalizzato, con eventuale supporto fotografico.

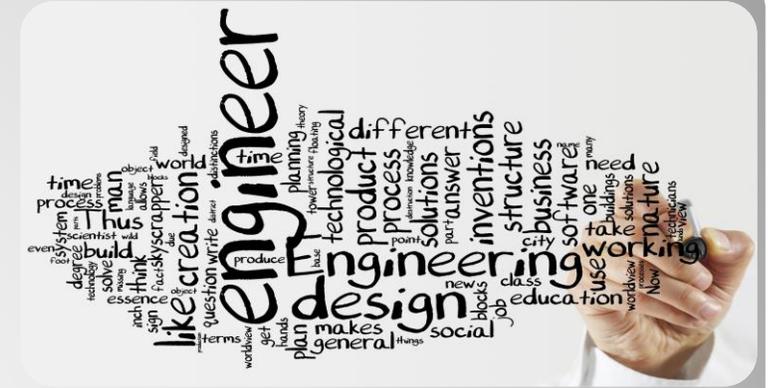
4. Ispezioni e monitoraggi su **fornitori e prodotti:**
 - Attività di monitoraggio fornitori, sia inerente la qualifica che la conformità ai requisiti contrattuali in relazione a modalità di fornitura/erogazione di prodotti/servizi, tempi, qualità dei servizi/prodotti forniti, modalità di gestione di eventuali subappaltatori

In questo ambito I.Q.M. è risultata aggiudicataria delle verifiche, per conto di Consip, del corretto processo di fornitura di prodotti/servizi alla PA



LE ATTIVITA' NEL SETTORE TECNICO

- 5. Verifiche Periodiche su installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, su impianti di messa a terra e su impianti elettrici collocati in luoghi di lavoro con pericolo di esplosione ai sensi del DPR 462/01**
- 6. Rilievi tecnici nei luoghi di lavoro in conformità a specifiche della Committente**
 - rilievi geometrici delle strutture presenti
 - rilievo dati sulla consistenza delle attrezzature installate
 - controllo dei registri di carico/scarico e rilievo giacenze;
 - reperimento documentazione tecnica e/o licenze, ecc
- 7. Verifiche Periodiche su ascensori, montacarichi ed elevatori ai sensi del DPR 162/99**



LE RISORSE UMANE DI I.Q.M.

Il personale* di IQM è composto da:

- **9** Addetti di sede
- oltre **150** Ispettori: Servizi, Rilevamento Prezzi e ispezioni su fornitori
- oltre **20** Ispettori: Impianti elettrici DPR462/01 – ascensori - rilievi tecnici
- oltre **40** Valutatori di Sistemi Qualità, Ambiente e Sicurezza per le attività di verifica per conto Consip

* Il personale di IQM Ispezioni soddisfa i requisiti di:
Competenza nel settore specifico, Riservatezza, Integrità, Imparzialità, Deontologia e Trasparenza dettati dal suo accreditamento in qualità di Organismo di Ispezione di Tipo A accreditato ACCREDIA



IQM - Applicazione Impianti ver. 2012.0

Contatori | Manutenzione | Utenti | Clienti | Emittenti | Impianti | Allegati | Commesse | Incarichi | Ispezioni

LISTA ISPEZIONI

Esplorazione: Approvazione: Scadenza: C: Anno: 2013 Data: Licenza: DPR462/01 Impi: C: Categorie: C3: Incarichi ISP: Esecuzione: nat: C: Categorie: C3: Spedizioni: Assegnazione: Tipo Documento: C: Categorie: C3: Incarichi ISP: Comandi Massivi: Negativi: Straordinarie: Standard: escl: C: Categorie: C3: Assegna ISP: Elenco scadenze: C: XLS Esteso: Verb. Ass. XLS Ricerca: Diemensi: X: Diemensi Esclusi: Xls Contabilità: Svuota: +Lista: Selezionate

Ci sono 170 record visualizzati su 17 pagine

Stel.	Status	Codice impianto	Cliente	Comune	Pr	Indirizzo	Ispezionatore	Ordine	Data Fine	Im.	Decreto	Note	Dist.
■	Incaricata	3807	ESSE ITALIANA SRL	MORICALERI	TD	CORSO TRIESTE 91	Marco Saverio Bonamore		01/02/2013	FA862			
■	Eseguita	1761	ESSE ITALIANA SRL	MOGLIANO VENETO	TV	TERRACIOLO 41	Alessandro Botta		01/02/2013	FA862			
■	Incaricata	1260	ESSE ITALIANA SRL	MORICALERI	TD	STRADA CARRIGNANO, 74	Marco Saverio Bonamore		01/02/2013	FA862			
■	Approvata	2835	ESSE ITALIANA SRL	BUSSOLENO	TO	VIA TORINO, 41	Marco Saverio Bonamore	W0137946	10/02/2011	FA862	1401899549-		
■	Incaricata	2835	ESSE ITALIANA SRL	BUSSOLENO	TO	VIA TORINO, 41	Marco Saverio Bonamore		01/02/2013	FA862			
■	Incaricata	2835	ESSE ITALIANA SRL	VIADANA	BN	V.LE LOMBARDA, 84	Silvano Martini		01/02/2013	FA862			

I SOFTWARE GESTIONALI

IQM per entrambi i settori (servizi ed impianti) è in grado di offrire ai propri Clienti, Software specifici per la gestione delle ispezioni, in termini di programmazione, presentazione dati e documentazione associata (anche fotografica, quale evidenza della non conformità rilevata) che il Cliente, attraverso apposita password, può visualizzare in qualunque momento.

Le applicazioni consentono di:

- creare account personalizzati.
- Visualizzare i Punti di Vendita, oggetto del contratto, e delle attività ivi collegate (pianificazione, esecuzione e scadenze).
- generare on-demand i report ed i certificati ispettivi in formato pdf.

Specifiche funzionalità sono inoltre disponibili per monitorare determinati macro-processi e generare report di sintesi personalizzabili.

I.Q.M. ISPEZIONI srl

Sede legale ed operativa: Via di Vigna Fabbri, 5 – 00179 Roma

Tel. 06.42824903 – Fax 06.42881553

Email: info@iqmispezioni.com

PEC: iqm@pec.it

Web: www.iqmispezioni.eu