

# DIN EN 12522-2:1998-08 (D)

## Umzugsdienste - Umzug für Privatpersonen - Teil 2: Bereitstellung von Dienstleistungen; Deutsche Fassung EN 12522-2:1996

---

| Inhalt   | Seite |
|--|-------|
| Vorwort .....  | 3     |
| Einleitung .....   | 3     |
| 1 Anwendungsbereich .....  | 3     |
| 2 Normative Verweisungen .....   | 4     |
| 3.1 Allgemeines .....  | 4     |
| 3.2 Vorinformation .....   | 4     |
| 3.2.1 Mitarbeiter .....  | 4     |
| 3.2.2 Technische Fertigkeiten .....  | 4     |
| 3.3 Phase der Durchführung .....   | 4     |
| 3.3.1 Mitarbeiter .....  | 4     |
| 3.3.2 Technische Hilfsmittel .....   | 5     |
| 3.4 Kundendienst nach Erfüllung der Leistung .....   | 5     |
| 4.1 Qualitätspolitik: Erarbeitung und innerbetriebliche Kommunikation .....  | 6     |
| 4.2 Verantwortlichkeiten, Mittel und Mitarbeiter zur Durchführung der Kontrolle und Überprüfung der Qualitätspolitik ..... | 6     |
| 4.3 Qualitätshandbuch .....  | 6     |
| 4.3.1 Allgemeines .....  | 6     |
| 4.3.2 Einkauf .....  | 6     |
| 4.3.3 Personal .....   | 6     |
| 4.3.4 Ausrüstung .....   | 7     |
| 4.3.5 Unfälle/Zwischenfälle .....  | 7     |
| 4.3.6 Qualitätslenkung .....   | 7     |
| 4.4 Kontrolle der die Qualität regelnden Dokumente .....   | 7     |
| 4.5 Festlegung von Subunternehmern .....   | 7     |
| 4.6 Beseitigung von nicht normgemäßen Leistungen .....   | 7     |
| 4.7 Korrekturmaßnahmen .....   | 8     |
| 4.8 Ausbildung .....   | 8     |