DIN EN 14873-2:2005-09 (D)

Umzugsdienste - Lagerung von Möbeln und persönlichen Gegenständen für Privatpersonen - Teil 2: Bereitstellung der Dienstleistung; Deutsche Fassung EN 14873-2:2005

Inhalt

Seite

Vorwort ... 3

Einleitung ... 3

1 Anwendungsbereich ... 4

2 Normative Verweisungen ... 4

3 Bereitstellung einer kundenorientierten Dienstleistung ... 4
3.1 Allgemeines ... 4
3.2 Information vor Beginn der Dienstleistung ... 4
3.3 Eingang und Ausgang eingelagerter Gegenstände (Mindestanforderungen) ... 6
3.4 Kundendienst nach Erfüllung der Leistung ... 7

4 Formale Qualitätspolitik ... 8
4.1 Erarbeitung der Qualitätspolitik ... 8
4.2 Aufrechterhaltung der Qualitätspolitik ... 8
4.3 Kommunikation über die Qualitätspolitik ... 8

5 Verantwortlichkeiten bei der Durchführung, Kontrolle und Überprüfung der Qualitätspolitik ... 8

6 Qualitätshandbuch ... 8
6.1 Allgemeines ... 8
6.2 Kontrolle qualitätsbezogener Dokumente ... 10
6.3 Bewertung von Subunternehmern ... 10
6.4 Beseitigung von nicht normgemäßen Leistungen ... 10
6.5 Korrekturmaßnahmen ... 10
6.6 Ausbildung ... 10