

# 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    |